

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**E.A.P. DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Diseño de una propuesta para la implantación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao**

**TESINA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

**AUTOR**

Verónica Esther Rojas Aguirre

**ASESOR**

Carlos Augusto Shigyo Ortiz

Lima - Perú

2017

## **DEDICATORIA**

Es mi deseo, dedicar esta Tesina a mis padres y hermanos quienes son mi mejor motivación para la realización de todos mis proyectos y cuya confianza en mi persona fue la fuerza necesaria para el cumplimiento del presente informe.

También en forma especial a mis sobrinos Vianca, Evelyn, Sebastian y Rebeca, que el presente trabajo signifique para ellos un ejemplo de perseverancia en el logro de los objetivos y una demostración de que nunca es tarde para retomar retos y cerrar círculos pendientes.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por bendecir mi vida y permitir que siga cumpliendo con mis sueños, sobre todo cuando las circunstancias se volvieron adversas.

Agradezco de manera muy especial al Ing. Carlos Alberto Coronado Tapia, Jefe y amigo, quien con su profesionalismo y nobleza me ayudo a redefinir las prioridades en mi vida y me recordó la importancia de la perseverancia y practicidad para el logro de los grandes objetivos.

Quiero agradecer también al Ing. Carlos Augusto Shigyo Ortiz, por el impecable aporte profesional en la elaboración del presente trabajo.

Agradezco a mi alma máter, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por brindarme la oportunidad de ser parte de su historia y testigo de su continuo desarrollo.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ANEXOS.....	III
ÍNDICE DE FIGURAS .....	IV
ÍNDICE DE CUADROS .....	V
RESUMEN .....	VI
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3 DEFINICION DEL PROBLEMA GENERAL.....	4
1.4 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.5 HIPOTESIS GENERAL.....	5
1.6 METODOLOGÍA .....	7
1.6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	7
1.6.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
<b>II. -BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>9</b>
2.1 CALIDAD: DEFINICIONES PREVIAS, EVOLUCIÓN Y SISTEMA .....	9
2.1.1 GENERALIDADES .....	9
2.1.2 SISTEMA DE CALIDAD .....	10
2.2. SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001.....	10
2.2.1.DEFINICIÓN Y ALCANCE.....	11
2.2.2 CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008.....	12
2.2.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	12
2.2.4 PROCESO DE MEJORA CONTINUA .....	16
<b>III. -LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>18</b>
3.1 ANTECEDENTES .....	18
3.2 MISIÓN Y VISIÓN.....	23
3.2.1 MISIÓN.....	23
3.2.2 VISIÓN .....	23
3.2.3 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.....	24



3.2.4 ESTRATEGIAS .....	24
3.3 ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	25
3.4 PRINCIPALES SERVICIOS.....	30
<b>IV. -DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA ACTUAL .....</b>	<b>32</b>
4.1 ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO .....	32
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO .....	44
4.2.1 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (CAPÍTULO 4 DE LA NORMA ISO 9001:2001) .....	46
4.2.2 EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (CAPÍTULO 5 DE LA NORMA ISO 9001:2008) .....	46
4.2.3 EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS (CAPÍTULO 6 DE LA NORMA ISO 9001:2008) .....	47
4.2.4 EVALUACIÓN DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (CAPÍTULO 7 DE LA NORMA ISO 9001:2008) .....	48
4.2.5 EVALUACIÓN DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (CAPÍTULO 8 DE LA NORMA ISO 9001:2008) .....	50
<b>V. -DISEÑO PROPUESTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....</b>	<b>52</b>
5.1 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD .....	52
5.2 OBJETIVOS DE CALIDAD .....	54
5.2.1 OBJETIVO GENERAL .....	54
5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	55
5.3 ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN .....	56
<b>VI. -CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>101</b>
6.1 CONCLUSIONES.....	101
6.2 RECOMENDACIONES.....	102
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>106</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Lista Maestra de Documentos .....	107
Anexo 2: Manual de Organización y Funciones .....	111
Anexo 3: Mapa de Procesos .....	113
Anexo 4: Formato de Procedimientos e Instructivos .....	114
Anexo 5: Control de Producto No Conforme .....	117
Anexo 6: Solicitud de Acciones Correctivas/Preventivas .....	118

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: DISTRITOS JUDICIALES DEL PERÚ .....	6
FIGURA 2: MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN PROCESOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 .....	16
FIGURA 3: EL CICLO DE DEMING.....	17
FIGURA 4: EDIFICIO ANTIGUO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO (1964).....	19
FIGURA 5: NUEVA SEDE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO (2015).....	22
FIGURA 6: ORGANIGRAMA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO .....	27
FIGURA 7: ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES.....	29
FIGURA 8: ILUSTRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA OBTENER % DEL CUMPLIMIENTO.....	36
FIGURA 9: PERFIL DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO .....	45
FIGURA 10: PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE GESTIÓN .....	58
FIGURA 11: MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	62

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: LEYENDA DEL CUESTIONARIO ISO 9001:2008 .....	33
CUADRO 2: CUESTIONARIO DEL DIAGNÓSTICO ISO 9001:2008 .....	37
CUADRO 3: RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO ISO 9001:2008.....	44

## **RESUMEN**

El presente trabajo de tesina plantea el Diseño de una Propuesta para la Implantación de un sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao. Con este diseño de propuesta se busca que mejore la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos, aumentando de esta manera el grado de satisfacción del usuario judicial, la confianza, seguridad, rapidez y orden en el desempeño de las labores administrativas, y estar siempre atentos a las necesidades de los ciudadanos, con la finalidad de brindar soluciones inmediatas, coadyuvando de esta manera a la Administración de Justicia.

El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao y mediante ello diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, que permitirá mejoras en los procesos jurisdiccionales y procedimientos administrativos utilizados, sustentados en cambios normativos y organizacionales, mediante el desarrollo de capacidades humanas y una mejor provisión de recursos, particularmente de equipamiento y activos intangibles.

Para realizar el diseño de una propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta de estudio la Norma ISO 9001:2008, de la cual se interpretó cada uno

de sus requisitos en los ocho capítulos que la conforman. A partir de ello se establecieron las bases para el diseño del sistema.

Como primer paso se identificaron los procesos involucrados directamente con la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, los que conforman el mapa de procesos. A continuación se realizó un análisis de la situación actual de ambas oficinas, consiguiendo detectar las deficiencias en sus procesos.

Después de identificar los principales procesos de las Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, se rediseñaron los procesos que eran necesarios de forma que cumplieran con los requisitos de la norma, para ello se elaboró el Manual de Calidad que tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad que incluye el alcance, la política de calidad y la estructura organizacional.

Por último, se expondrán las conclusiones respecto al trabajo realizado en cuanto al Diseño de una Propuesta para la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en las oficinas ya mencionadas y las recomendaciones para el funcionamiento apropiado del diseño propuesto.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 ANTECEDENTES**

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres son órganos subordinados de la Unidad de Servicios Judiciales y Recaudación de la Corte Superior de Justicia del Callao.

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario que tiene como finalidad brindar asesoría a la población acerca de los servicios judiciales que presta el Poder Judicial, en diversos ámbitos: jurisdiccionales, procedimientos administrativos internos, ubicación de oficinas judiciales, directorios institucional y otros.<sup>1</sup>

La Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres, como parte del Sistema de Justicia, es un organismo responsable de mantener una base de datos actualizada con los datos de las personas investigadas y sentenciadas que gozan de libertad y a quienes se les ha impuesto como regla de conducta su registro periódico en la Oficina de Registro y Control Biométrico, permitiendo un servicio eficaz y transparente que mejore la imagen de la institución.<sup>2</sup>

Con fecha 07 de noviembre del 2014, la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Suprema obtiene la Certificación Internacional de Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, emitiéndose sus certificados con fecha 17 de diciembre del mismo año.

---

<sup>1</sup> Párrafo extraído del portal web institucional del Poder Judicial de la República del Perú: [www.pj.gob.pe](http://www.pj.gob.pe)

<sup>2</sup> [www.pj.gob.pe](http://www.pj.gob.pe)

Con fecha 03 de noviembre del 2013, la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres obtiene la Certificación Internacional de Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, emitiéndose sus certificados con fecha 25 de diciembre del mismo año.

Actualmente el Poder Judicial cuenta con siete (07) procesos certificados bajo la norma ISO 9001:2008 – Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres.
- b) Devolución de Aranceles y Derechos de Tramitación y Atención de Apelaciones por Devolución de Aranceles y Derechos de Tramitación.
- c) Inscripción de Boletines de Condenas, Cancelación y Modificación de Sentencias Condenatorias y Expedición de Certificados Judiciales de Antecedentes Penales (Uso Administrativo).
- d) Expedición de Certificados Judiciales de Antecedentes Penales (Uso Administrativo).
- e) Gestión de documento, Evaluación, Recepción, Registro, Análisis y Distribución de Documentos en la Mesa de Partes de la Corte Suprema de Justicia de la República.
- f) Recepción, Atención y Absolución de las Consultas de carácter jurídico legal presentadas por los diversos medios de atención en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Suprema de Justicia de la República.
- g) Meta Proceso para el Pago Electrónico a través del SIAF a los Proveedores del Estado por Bienes y Servicios.



Desde los meses de abril y diciembre del 2013, la Corte Superior de Justicia del Callao ha puesto en funcionamiento la Oficina de Registro y Control Biométrico para Procesados y Sentenciados Libres y la Oficina de Atención Jurídica Gratuita al Usuario.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Actualmente, tanto en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario así como en la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte superior de Justicia del Callao, no existen lineamientos generales para la atención de quejas de los Usuarios.

A nivel del Sector Público, las instituciones propias de este que posean una Certificación de Calidad son escasas, en cuanto a lo dicho, en el Poder Judicial y sus Cortes, la situación se agrava.

Existe un indicio de lineamiento general con respecto a los servicios del Sistema Judicial, el de la Corte Superior de Justicia de Lima, para lo cual la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú ha considerado como modelo que ha de aplicarse secuencialmente a las 19 Cortes Superiores de Justicia del país (ver Figura 1) con el objetivo de mejorar sustancialmente la calidad de los servicios brindados a los Usuarios del Sistema Judicial del país.

Es resaltante el hecho de que en hoy en día, ante los altos niveles de inseguridad ciudadana que vive el país, los servicios que brinda el Poder Judicial son duramente cuestionados por los resultados que muestran en cuanto a aplicación de justicia, lo

que perjudica la imagen, no solo de una u otra Corte Superior, sino de la Institución como tal.

Ante tal problemática, es por ello que se requiere con urgencia la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad en toda la estructura del Sistema Judicial bajo una serie de rigurosas normas y comenzando con las bases de la misma institución, puesto que ello no solo acarrearía una mejora en la calidad de los servicios que éste brinda, sino también un aumento en los índices de satisfacción y el reconocimiento por parte de los Usuarios mismos del Poder Judicial.

La aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad con la Norma ISO 9001:2008 en los servicios que brindan la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte superior de Justicia del Callao mejoraría considerablemente la calidad sus servicios, al tener un lineamiento que optimice los procesos que se llevan a cabo en esta institución.

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA GENERAL**

¿Aplicando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, se optimizan los Servicios Judiciales en las Oficinas de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao?

#### **1.4 OBJETIVO GENERAL**

Establecer políticas de Calidad para mejorar la atención de consultas en las Oficinas de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.

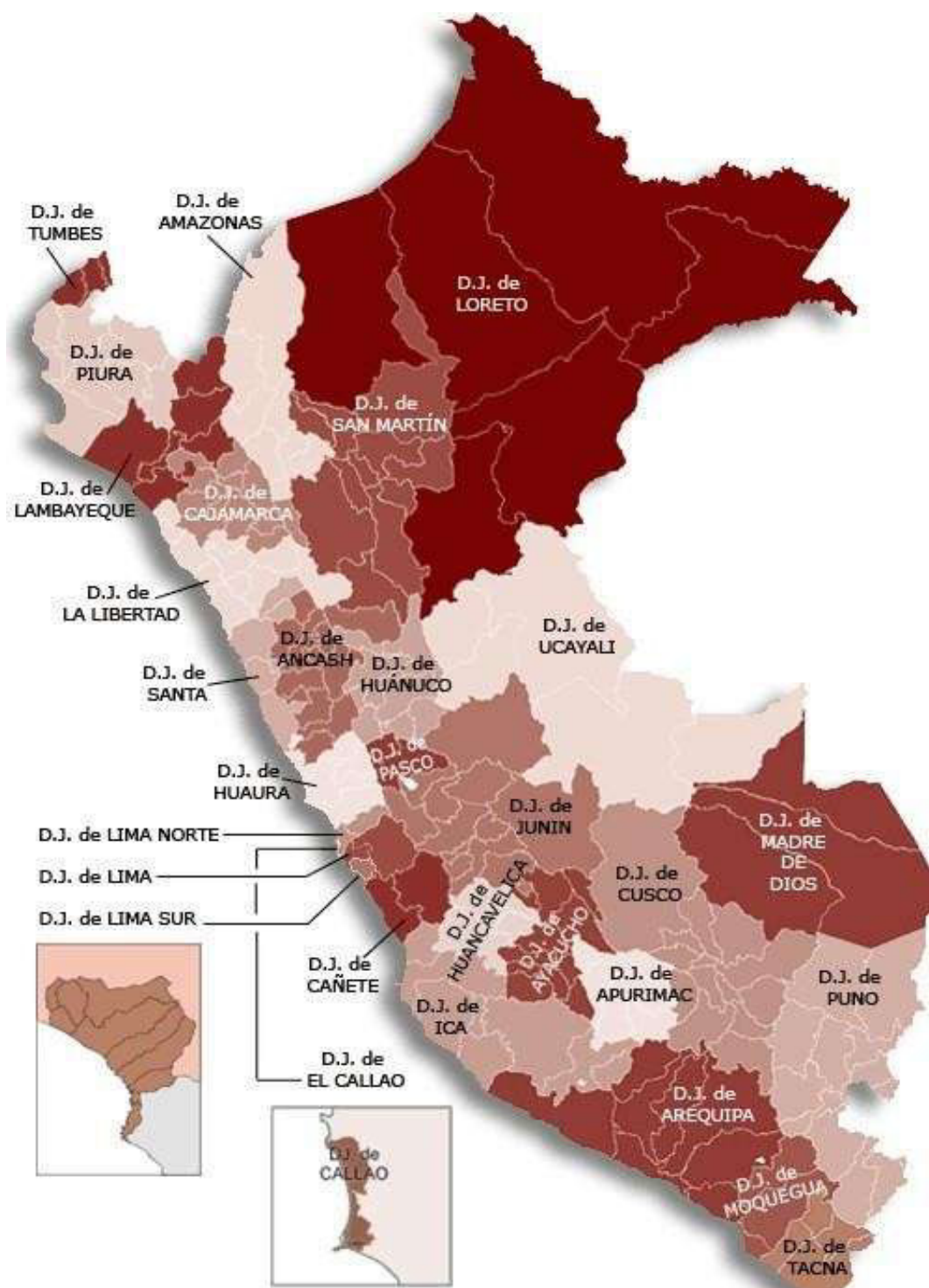
#### **1.5 HIPÓTESIS GENERAL**

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, optimiza los Servicios Judiciales de las Oficinas de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.

VI: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

VD: Optimización de los Servicios Judiciales de las Oficinas de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.

FIGURA 1: DISTRITOS JUDICIALES DEL PERÚ



Fuente: <http://historico.pj.gob.pe/cortesuperior/DirectorioMapa.asp> (Visitado el 2016-09-22 8:45 pm)

## **1.6 METODOLOGÍA**

### **1.6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **a) Según el objeto de estudio**

Para el Proyecto de Investigación se realizará un tipo de investigación exploratoria debido a que existen escasos estudios relacionados a la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en las Cortes Superiores de Justicia en el Perú.

A su vez, será de tipo aplicada, puesto que, en base a los conocimientos de las normas de Gestión de Calidad, se buscará la mejora continua de los servicios que brindan las Cortes, en beneficio de la sociedad, y con especial énfasis en los Usuarios del Sistema Judicial del país.

#### **b) Según las variables**

El presente trabajo es de tipo no experimental, ya que se realizó el estudio sin manipular deliberadamente las variables.

#### **c) Según el nivel de medición y análisis de la información**

Como se busca mejorar circunstancialmente la calidad de los servicios que brindan la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, y a la vez se requiere

conocer a la misma institución, describiendo sus procesos involucrados, este Proyecto de Investigación es de tipo Cualitativo – Descriptivo.

**d) Según las fuentes de información**

Es de tipo documental y secundario en la medida que sus fuentes proceden de previas publicaciones y trabajos con respecto a la aplicación de la Norma ISO 9001:2008.

Se recopilieron datos y documentos propios de la Institución.

## **1.6.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene un diseño no experimental, porque el estudio se basará en la observación y análisis del entorno interno y externo de la institución.

Es una investigación transeccional, debido a que los datos se recolectan en un momento dado, así como la descripción de las variables, durante el proceso de implantación del SGC ISO 9001, donde se busca analizar su interrelación en un momento dado.

El estudio es aplicado en la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia del Callao, específicamente a los procesos de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres, tanto principales como los de apoyo, que conforman el SGC. La Unidad de Servicios Judiciales cuenta con 50 empleados en la parte administrativa.

## **II. BASES TEÓRICAS**

### **2.1 CALIDAD: DEFINICIONES PREVIAS, EVOLUCIÓN Y SISTEMA**

#### **2.1.1 GENERALIDADES**

La calidad tiene diferentes acepciones que han evolucionado.

Existen diferentes definiciones para la calidad:

- Deming (1989), calidad es satisfacer al cliente buscando la mejora continua.
- Juran (1990), calidad es grado de adecuación al uso.
- Crosby (1991), calidad es el cumplimiento de requisitos o cláusulas.
- Feigenbaum (2000), calidad es satisfacer las expectativas del cliente.
- Taguchi (2004), calidad es el menor impacto negativo para la sociedad.

Según Valencia (2012), La calidad se relaciona con la percepción de las personas a lo largo de la cadena de valor. Siendo el cliente la razón de ser de las organizaciones que deben enfocar sus esfuerzos en lograr satisfacer sus necesidades, cuando el cliente percibe la calidad basada en el producto. La calidad basada en el usuario se desarrolla bajo la perspectiva del marketing, identificando y determinando las necesidades del cliente a través de estudios de mercado. La calidad basada en el valor se concentra en el diseño mediante especificaciones basadas en los requerimientos del cliente. La calidad basada en la fabricación, busca gestionar la variabilidad de los procesos, para garantizar el cumplimiento en las especificaciones.

### **2.1.2 SISTEMA DE CALIDAD**

Cuatrecasas (2001) define el sistema de calidad como un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Para James (1997) el sistema de calidad está diseñado para proporcionar el apoyo y el mecanismo necesarios para la conducción eficaz de las actividades relacionadas con la calidad en una organización.

Un sistema de calidad es comprendido como un conjunto de pautas rigurosas establecidas que aseguran la conformidad de los requerimientos de un cliente con respecto a un producto o servicio.

Incluye toda una estructura que, de manera afín con los procesos que se llevan a cabo en la elaboración de un producto o la ejecución de un servicio, permite proveer el mejoramiento de estos mediante un lineamiento objetivo y riguroso en el marco de la mejora continua.

## **2.2 SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001**

Las Normas ISO 9000 son una serie de estándares de Sistemas de Calidad internacionales que especifican recomendaciones y clausulas para diseñar y valorar un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos (Miranda et alii, 2007).



La Norma ISO 9001, forma parte de la familia de Normas ISO 9000, elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de la Organización Internacional para la Estandarización. Estableciendo requisitos para un sistema de gestión de la calidad para la aplicación interna en las organizaciones.

El objetivo de la presente norma es proporcionar un conjunto de requisitos que, si es efectivamente implementado, proporcionará la confianza de que la organización puede ofrecer consistentemente productos y servicios que: satisface las necesidades y expectativas y cumple con la normativa aplicable.<sup>3</sup>

El Sistema de Gestión está compuesto por:

- a) Procedimientos
- b) Procesos
- c) Recursos

## **2.2.1 DEFINICIÓN Y ALCANCE**

Según su definición, la Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios, ya sea sobre la totalidad de sus procesos o sobre un área o producto en particular; también es aplicada con el fin de incrementar la satisfacción de sus clientes por medio de la correcta aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

---

<sup>3</sup> [http://www.iso.org/iso/catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/quality\\_management/more\\_resources\\_9000/9001supchain.htm](http://www.iso.org/iso/catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/more_resources_9000/9001supchain.htm)

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se implementa y mejora la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **2.2.2 CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008**

Siguiendo lo definido, todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

### **2.2.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Un principio de gestión de la calidad es un patrón fundamental para guiar y dirigir de forma exitosa a una organización encaminada a la mejora continua de su desempeño considerando las necesidades de todas las partes interesadas.

Acorde con la Norma ISO 9001:2008, se presentan a continuación los ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

**a) Principio 1: Enfoque al Cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**b) Principio 2: Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización.

Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El rol del líder en este caso implica el mantener a las personas comprometidas en la labor desarrollada.

**c) Principio 3: Participación del personal**

El personal en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de ésta.

Es por ello que la organización debe preocuparse por mantener a su personal satisfecho y enfocado en la obtención de resultados.

**d) Principio 4: Enfoque basado en procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Es indispensable identificar tales procesos y la interacción que existe entre ellos.

Un proceso es considerado como tal cuando una actividad o conjunto de actividades utilizan una serie de recursos para poder transformar las entradas en salidas, las cuales con frecuencia representan la entrada del siguiente proceso.

**e) Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

El fin último que se persigue es el logro de los objetivos marcados. Para ello será necesario que la organización detecte y gestione de manera correcta todos los procesos interrelacionados.

**f) Principio 6: Mejora continua**

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PCDA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar.

**g) Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se puede olvidar.

**h) Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. En las alianzas, gana tanto la organización como los proveedores.

FIGURA 2: MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN PROCESOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008



Fuente: Guía de la Norma ISO 9001:2008

## 2.2.4 PROCESO DE MEJORA CONTINUA

Es la identificación y el análisis de todas y cada una de las actividades que se realizan en un proceso con el fin de aplicar herramientas como las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes con el único objetivo de mejorar la calidad y eficiencia de la organización.

La mejora continua se basa en el ciclo de Deming, el cual es una herramienta de mejora continua de la calidad.

FIGURA 3: EL CICLO DE DEMING



Fuente: <https://www.emprendices.co/el-ciclo-phva-y-las-normas-iso-9000/>  
(Visitado el 2016-09-22 09:05 pm)

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo\\_de\\_Deming](https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo_de_Deming)

### **III. LA INSTITUCIÓN**

#### **3.1 ANTECEDENTES**

La Corte Superior de Justicia del Callao, se creó el 22 de abril del año 1959, por Ley Nro. 13212, la misma que estuvo conformada por cinco Vocales y un Fiscal, con jurisdicción en el territorio de la Provincia Constitucional. Con posterioridad, el 06 de Marzo de 1961, la Ley Nro. 13534, extendió su jurisdicción a seis provincias del departamento de Lima. El 21 de abril del año 1961, se inauguró esta Corte Superior, con asistencia del Presidente de la República, don Manuel Prado Ugarteche, el Presidente de la Corte Suprema de Justicia, José Merino Reyna, del Cardenal de Lima Juan Landázuri Rickets y otras personalidades importantes.

En ceremonia oficial, prestaron juramento de Ley los Vocales fundadores, Remigio Pino Carpio, Francisco Velasco Gallo, Manuel Tamayo Vargas, Juan Arce Murúa y Samuél del Mar y Morla; así como el Fiscal Dagoberto Ojeda del Arco.

El Decreto Ley Nro. 14601 del 25 de junio de 1963, dispuso la construcción de Nuevo Palacio de Justicia de la Corte Superior de Justicia del Callao ubicado en la cuadra 5 de la avenida Dos de Mayo en el distrito del Callao por la Junta de Obras Públicas de la Provincia Constitucional del Callao. La Ley Nro. 15118 del 3 de agosto de 1964 dio fuerza y efecto de ley al referido Decreto.



FIGURA 4: EDIFICIO ANTIGUO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO (1964)



Fuente: <http://historico.pj.gob.pe/conocenos.asp?tema=historia> (Visitado el 2016-09-18 1:20 pm)

La Junta de Obras Públicas del Callao, Presidida por el Señor Alcalde Jorge Labarte, dio cabal cumplimiento al encargo y el 02 de Marzo de 1968, se inauguró solemnemente el nuevo edificio ubicado en la avenida 2 de Mayo, con asistencia del Señor Presidente de la República, arquitecto Fernando Belaunde Terry; del Señor Ministro de Justicia, doctor Luis Lazarte; del Señor Alcalde del Callao, Jorge Labarte y otras personalidades. En esa fecha, la Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Callao estuvo a cargo del Señor Doctor Francisco Velasco Gallo. La bendición del local estuvo a cargo de Monseñor Ritchert Prada.

En el año 2007 se instaló el Consejo Ejecutivo Distrital, en vista de que se creó la Cuarta Sala Penal. Posteriormente se apertura la Sala Mixta Laboral-Familia del Callao y en el 2009 la Sala Superior Mixta Transitoria de Ventanilla. De este modo, se cuenta actualmente con 8 Salas Superiores Permanentes.

Algo de Historia:

Ley de Creación	: Ley Nro. 13212
Fecha de Instalación	: 21 Abril de 1961
Presidente de la República	: Dr. Manuel Prado Ugarteche
Primer Presidente	: Dr. Remigio Pino Carpio
Juramento Ante	: Dr. José Merino Reyna
Primeros Vocales	: Dr. Francisco Velasco Gallo Dr. Manuel Tamayo Vargas Dr. Juan Arce Murúa Dr. Samuel del Mar.
Primera Sala Superior	: 01 Sala Mixta

La ciudadanía de la Provincia Constitucional ha visto, luego de varios años, materializado contar con una sede apropiada para los servicios de justicia. Y es que el 29 de diciembre de 2014, se inauguró el nuevo edificio de la Corte Superior de Justicia del Callao que centralizará a la mayoría de los órganos jurisdiccionales y nos permitirá brindar un mejor servicio al justiciable en condiciones adecuadas y garantizar una atención moderna, eficaz y eficiente.

Dicho acto que contó con la presencia del Presidente del Poder Judicial, Enrique Javier Mendoza Ramírez, el Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao, César Castañeda Serrano, los congresistas de la República Rogelio Canches Guzmán (quien cedió el terreno cuando fue presidente regional) y Pedro Spadaro Phillips, autoridades políticas, civiles, militares y religiosas importantes de Lima y Callao.

“Con este acto de entrega está implementando un hito histórico en esta Provincia constitucional, al entregarle a la sociedad chalaca un edificio que mejorará la arquitectura de la ciudad y permitirá brindar un servicio de justicia eficiente, eficaz, de calidad y dentro de las condiciones de modernidad”, dijo César Castañeda Serrano, Presidente de la Corte Superior del Callao durante su alocución.

Al concluir su discurso, resaltó el apoyo del Gobierno Regional por la donación del terreno, a la Municipalidad Provincial por apoyar con la limpieza del exterior del edificio, del sembrado de jardines y el compromiso de asumir la pronta construcción de veredas faltantes en los exteriores.

Exhortó a las autoridades chalacas que, en la segunda etapa de implementación para la entrada en funcionamiento de esta nueva sede, se mantenga el trabajo conjunto de estas mismas instituciones y de esta manera la ciudadanía se sienta segura, tranquila de contar con entidades unidas y preocupadas por el justiciable.

En tanto, el Presidente del Poder Judicial, Enrique Mendoza Ramírez, destacó la buena voluntad de trabajo entre la Gerencia General del Poder Judicial y la Corte Superior de Justicia del Callao para concluir la construcción de esta obra.

Añadió que los jueces y auxiliares jurisdiccionales deben trabajar en condiciones óptimas y cómodas para desempeñar el cargo garantizando un eficiente servicio de justicia.

Al concluir el acto, hizo entrega de un lote de 130 computadoras para la nueva sede del Callao, así como equipamiento de escritorios y anaqueles que será instalado en el breve plazo.

En 2015, se trasladaron la Segunda y Tercera Sala Superior Penales, la Sala Civil Transitoria y la Sala Laboral Permanente, así como los juzgados de Familia y Laborales para darle una atención de primer nivel que merece el ciudadano del primer puerto del país.

FIGURA 5: NUEVA SEDE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO (2015)



Fuente: <http://historico.pj.gob.pe/conocenos.asp?tema=historia>  
(Visitado el 2016-09-18 1:22 pm)

## **3.2 MISIÓN Y VISIÓN**

### **3.2.1 MISIÓN**

"Administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional".

Para el cabal cumplimiento de esta misión es necesario dotar al Poder Judicial de los siguientes elementos: Magistrados respetados, probos, capaces, éticos y justos y, además, actualizados en su calificación jurídica.

Crear nuevos sistemas de gestión y modernización para contar con despachos judiciales modernos, con infraestructura adecuada y sistemas de información actualizados.

Proporcionar a los magistrados el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo capacitado y con vocación de servicio.

Articular una administración con criterio gerencial moderno y descentralizado.

### **3.2.2 VISIÓN**

Institución autónoma con vocación de servicio; que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico.

### **3.2.3 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN**

- Consolidar la autonomía del Poder Judicial y la independencia de los magistrados.
- Mejorar y ampliar el acceso a la justicia.
- Modernizar la administración de justicia.
- Fortalecer la calidad de justicia, el óptimo servicio al público litigante, la celeridad, y predictibilidad, acceso, transparencia y lucha contra la corrupción.

### **3.2.4 ESTRATEGIAS**

- a) Priorizar:
  - El acceso a la justicia.
  - La confianza en el sistema judicial.
  - Racionalizar la inversión de los recursos a utilizarse en el proceso.
- b) Modernizar la estructura del Poder Judicial con las siguientes acciones:
  - Romper con los paradigmas tradicionales.
  - Orientar la institución al servicio del ciudadano.
  - Buscar el equilibrio entre la oferta y la demanda de los servicios judiciales.
- c) Promover el incremento de la productividad a través de:
  - La sistematización de los procesos y procedimientos.
  - La racionalización de los recursos humanos.

- La permanente capacitación y evaluación.
- Optimizar el soporte técnico administrativo en apoyo a la función jurisdiccional. Mejorar la infraestructura física de las dependencias jurisdiccionales y administrativas del Poder Judicial, a través de obras de construcción, rehabilitación y adecuación.

### 3.3 ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

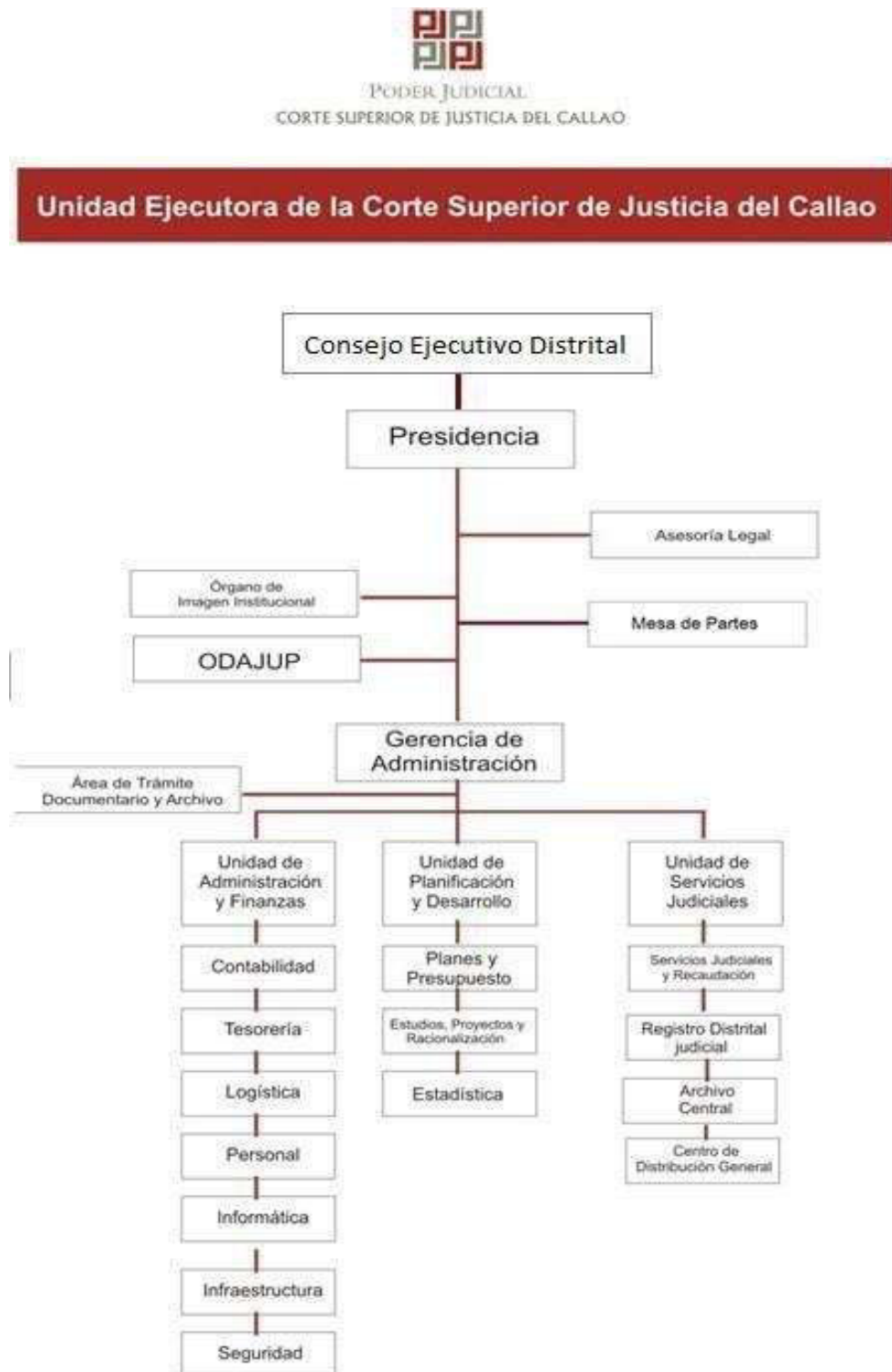
Se conforma de la siguiente manera:

- a) **Consejo Ejecutivo Distrital:** Es el máximo órgano de dirección de la Corte Superior de Justicia del Callao, está compuesto por 5 miembros donde el Presidente de la Corte es quien dirige las sesiones. Tiene entre sus principales funciones la emisión de informes que requiera el Consejo Ejecutivo de la Corte Suprema, designar magistrados visitadores, proponer la creación o la supresión de una nueva Sala, autorizar la inscripción del título de Abogado, entre otras.
  
- b) **Presidencia de la Corte Superior del Callao:** Esta presidida por el Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao, quien tiene entre sus funciones representar al Poder Judicial en su respectivo Distrito Judicial, convocar, presidir y dirigir las sesiones de las Salas Plenas y del Consejo Ejecutivo Distrital, cautelar la pronta administración de justicia, dirigir la aplicación de la política del Poder Judicial en su respectivo Distrito, etc.

- c) **Gerencia de Administración:** La Gerencia de Administración Distrital es el órgano de apoyo técnico administrativo de la Corte Superior de Justicia, tiene como funciones establecer y proponer los objetivos de la Corte, ejecutar y controlar las actividades relacionadas a la administración de los servicios judiciales y recursos humanos y financieros de la Corte, dirigir las actividades tendentes al logro de los objetivos establecidos y el desarrollo de los sistemas y procesos técnicos de gestión administrativa de su competencia, etc.
- d) **Unidad de Administración y Finanzas:** Tiene como funciones programar, organizar, dirigir, ejecutar y supervisar los procesos administrativos de Contabilidad, Tesorería, Logística, Personal, Informática y Seguridad de la Corte Superior, además de otras de acuerdo a la normatividad vigente.
- e) **Unidad de Planificación y Desarrollo:** Entre sus funciones propone al Consejo Ejecutivo Distrital las normas, objetivos y planes relacionados a la aplicación de los Sistemas de Planificación, Presupuesto, Inversión Pública, Estadística y Racionalización de la Corte Superior.
- f) **Unidad de Servicios Judiciales:** Planea, organiza, dirige, coordina, evalúa y controla la ejecución de los procesos y actividades correspondientes a los Servicios Judiciales, Recaudación Judicial y al Registro Distrital Judicial.



FIGURA 6: ORGANIGRAMA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO



Fuente: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/corte+superior+callao+pj>  
 (Visitado el 2016-09-19 7:45 pm)

Cabe resaltar que en la Unidad de Servicios Judiciales se ubican la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres, ambas materia del presente trabajo.

La Unidad de Servicios Judiciales se conforma de la siguiente manera:

- a) **Coordinación de Servicios Judiciales:** Se encarga de programar, organizar, dirigir, ejecutar y supervisar el funcionamiento de los Servicios Judiciales, bajo las directrices de la Unidad Responsable; así como evaluar, analizar y proponer la optimización o creación de los Servicios Judiciales, que cumplan con los requerimientos de los Usuarios del Poder Judicial, bajo los lineamientos dispuestos por la Gerencia General.

En esta oficina está dependiente la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario.

- b) **Registros Judiciales:** Tiene como funciones mantener actualizada la Base de Datos de los Registros Distritales, emitir los “Certificados de Registro” y cumplir con las Resoluciones Administrativas.

Aquí se ubica la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres como dependencia de los Registros Judiciales.

FIGURA 7: ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES



Fuente: Datos obtenidos de la Institución  
Elaboración: Propia

### **3.4 PRINCIPALES SERVICIOS**

La Corte Superior de Justicia del Callao brinda los siguientes servicios:

#### **a) Al Ciudadano**

- Consulta de Expedientes Judiciales - Supremo
- Consulta de Expedientes Judiciales - Superior
- Consultas Judiciales
- Consulta de Notificaciones Judiciales
- Sistema de Notificaciones Electrónicas
- Cooperación Judicial Internacional
- Consulta de Antecedentes Penales
- Trámite de Antecedentes Penales en Línea
- Registro de Deudores Alimentarios
- Vistas de Causas
- Fondo Editorial y Publicaciones
- Texto Único de Procedimientos Administrativos
- Cuadro de Valores de Aranceles Judiciales

#### **b) Al Profesional**

- Sistema de Notificaciones Electrónicas
- Consulta de Fichas Electrónicas
- Jurisprudencia
- Plenos Jurisdiccionales

- Estadística
- Cooperación Judicial Internacional
- Páginas de Interés

**c) Internos**

- SIARA
- Rendición de Viáticos
- Formulario Estadístico Electrónico
- SIDEMO
- Cursos y Seminarios

**d) Enlaces de Interés**

- Directorio Telefónico
- Orientación al Litigante
- Justicia para Niños
- Libro de Reclamaciones
- REDAM
- Registro Nacional de Condenas
- Buzón de Sugerencias
- NCPP

## **IV. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA ACTUAL**

### **4.1 ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO**

El diagnóstico abarcará las áreas involucrados en el servicio final al usuario: Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres; es decir, todos aquellos que participan de la trazabilidad del servicio desde su solicitud hasta su atención final, y los que aportan los recursos necesarios para su consecución. Entre estas áreas se encuentran: Logística, Informática y Personal.

Para elaborar el diagnóstico actual de los procesos se realizará un cuestionario según lo exigido por la norma (ver Cuadro 2) revisando ítem por ítem el cumplimiento que tiene la institución con cada uno de los requisitos. Posteriormente se recopilarán los resultados y a partir de su análisis se concluirá el porcentaje general de alineamiento de la organización con respecto a los requisitos planteados en la norma ISO 9001:2008.

El diagnóstico debe proveer una ayuda a los miembros de la institución directamente relacionados con la implementación del sistema de calidad. El diagnóstico debe ser capaz de brindar conocimiento acerca del estado del sistema actual con respecto al modelo de gestión que propone la Norma ISO 9001:2008.

La información obtenida permitirá el diseño propuesto del Sistema de Calidad para la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres

La metodología de este diagnóstico consiste en evaluar cada uno de los puntos de los capítulos 4, 5, 6, 7 y 8 de la Norma ISO 9001:2008, ya que los tres primeros capítulos son de carácter introductorio (alcance, referencias, definiciones).

En el Cuadro 1 se muestra la leyenda de las opciones que aparecen en cada una de las seis casillas del cuestionario que incluye también su porcentaje en peso.

CUADRO 1: LEYENDA DEL CUESTIONARIO ISO 9001:2008

	Descripción	Peso
NA	Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2008.	0%
NO	Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado, ni implementado.	10%
IDEA	Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del SGC.	25%
DOCUMENTADO	Requisito Implementado, con resultados, registros y evidencias.	50%
IMPLEMENTADO	Requisito Implementado y auditado con resultados conformes.	75%
REGISTROS DE IMPLEMENTACIÓN	Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo.	100%

Elaboración: Ugaz (2012) PUCP

Según Ugaz (2012): “Cabe resaltar que cada peso en porcentaje se ha definido con respecto al cumplimiento del requisito. Así tenemos que el 0% es cuando el requisito de la norma ISO 9001:2008 no es aplicable y el 100% cuando el requisito está completamente desarrollado: implementado, auditado y en mejora continua. Un 50% de avance representa solamente el requisito documentado, mientras que un 25% significa que el requisito se encuentra en proceso de desarrollo, y un 75% cuando dicho requisito es auditado. Por último se eligió el peso de 10% de avance para representar un requisito que es aplicable, que ha sido identificado pero aún no ha sido desarrollado.

Para realizar la evaluación se tomará como ejemplo al inciso 4.1 del diagnóstico y los requisitos que lo conforman. Esta parte del diagnóstico se muestra en la Figura 7 para su seguimiento paso a paso.

En primer lugar se procederá a colocar por ítem un 1 en solo una de las seis casillas presentadas en el cuestionario: NA, NO, IDEA, DOCUMENTADO, IMPLEMENTADO, REGISTROS DE IMPLEMENTACIÓN, según corresponda a la realidad de la empresa y se registrarán las observaciones necesarias.

Luego se obtendrá la suma de los puntajes obtenidos por ítem y por columna; por ejemplo en el reglón amarillo del inciso 4.1 se obtienen: 0, 2, 0, 2, 0 y 3, que corresponden a las seis casillas de estado, de la misma manera para el resto de incisos de cada capítulo.



Se calcula después el promedio por columna y se multiplicará por su respectivo peso sea este: 0% para NA, 10% para NO, 25% para IDEA, 50% para DOCUMENTADO, 75% para IMPLEMENTADO, o 100% para REGISTROS DE IMPLEMENTACIÓN. Continuando con el ejemplo, se divide cada uno de los puntajes obtenidos por casilla entre 7, que son el número de ítems o reglones para el inciso 4.1, y se multiplica por su peso respectivo. Con una simple sumatoria de estos seis resultados, se obtiene el porcentaje de cumplimiento del inciso de cada capítulo. Se muestra el siguiente ejemplo en la Figura 8.

Finalmente, para obtener el porcentaje de cumplimiento por capítulo, se sigue la misma idea. Se realiza la suma de las casillas en amarillo por columna, se divide entre el número total de ítems o reglones y se multiplica por su respectivo peso; la sumatoria de estos seis resultados es el porcentaje de cumplimiento del capítulo. Por ejemplo, para obtener el porcentaje de cumplimiento para el capítulo 4 se suman las casillas de amarillo de los incisos 4.1 y 4.2, y por columna resultando: 0, 7, 6, 3, 0, 3. Se dividen estos seis resultados entre 19, que son el total de ítems o reglones de ambos incisos, y se multiplican por 0%, 10%, 25%, 50%, 75% y 100%, según corresponda. La suma final de estos seis resultados será el porcentaje de cumplimiento del capítulo de la norma que en este caso es de 35%.

De esta manera se obtendrán los porcentajes de cumplimiento por inciso y a nivel general (por capítulo), y mediante el gráfico de perfil generado se podrá analizar, identificar y tener una mejor visualización del estado de avance del Sistema de Gestión de Calidad.”

FIGURA 8: ILUSTRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA OBTENER % DEL CUMPLIMIENTO

2. Se obtiene la suma de los puntajes por ítem

3. El cálculo es de la siguiente manera:  

$$((0/7)*0\% + (2/7)*10\%) + ((0/7)*25\%) + ((2/7)*50\%) + ((0/7)*75\%) + ((3/7)*100\%) = 60\%$$

Num. ISO	REQUISITO	SI						TOTAL	OBSERVACIONES
		NA	NO	IDEA	DOCU MENT ADO	IMPLE MENT ADO	REGISTROS DE IMPLEMEN TACION		
CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD									
4.1	REQUISITOS GENERALES	0	2	0	2	0	3	60%	
4.1	Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización		1						
4.1	Cuenta con diagramas que muestren la secuencia e interacción de sus correspondientes procesos		1						Se conoce la secuencia e interacción de los procesos pero no se encuentran plasmados en un diagrama.
4.1	Tiene documentado y definidos los criterios y métodos para asegurar que el control y operación de sus procesos sea eficaz				1				
4.1	Cuenta con un programa que asegure la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de sus procesos						1		
4.1	Tiene documentado el seguimiento, la evaluación y el análisis de sus procesos						1		
4.1	Tiene documentado la forma de llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente sus procesos						1		
4.1	Se han registrado los controles a los procesos contratados externamente que afectan a la conformidad del producto				1				Se controla debidamente a través de registros todos los procesos subcontratados mas no son auditados.

1. Colocar 1's en cada una de las filas según corresponda

4. Seguir la misma idea para obtener el porcentaje de cumplimiento por capítulo

Elaboración: Ugaz (2012) PUCP

CUADRO 2: CUESTIONARIO DEL DIAGNÓSTICO ISO 9001:2008

				SI					
Num. ISO	REQUISITO	NA 0%	NO 10%	IDEA 25%	DOCU MENT ADO 50%	IMP LEM ENT ADO	REGIST ROS DE IMPLEM ENTACI ÓN 100%	TOTAL	OBSERVACIONES
CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD									
4	REQUISITOS GENERALES	0	6	1	0	0	0	12%	
4.1	Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.		1						
4.1	Cuenta con diagramas que muestren la secuencia e interacción de sus correspondientes procesos.		1						
4.1	Tiene documentado y definidos los criterios y métodos para asegurar que el control y operación de sus procesos sea eficaz.		1						
4.1	Cuenta con un programa que asegure la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de sus procesos.		1						
4.1	Tiene documentado el seguimiento, la evaluación y el análisis de sus procesos.		1						
4.1	Tiene documentado la forma de llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente sus procesos.			1					
4.1	Se han registrado los controles a los procesos contratados externamente que afectan a la conformidad del producto.		1						
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	0	12	0	0	0	0	10%	
4.2.1	Declaraciones documentadas de una política y objetivos de		1						
4.2.1	Procedimientos documentados y registros requeridos por esta norma.		1						
4.2.1	Cuenta con los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.		1						
4.2.2	Cuenta con un manual de calidad.		1						
4.2.3	Se tiene un procedimiento documentado para aprobar documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.		1						

4.2.3	Se tiene un procedimiento documentado para revisar y actualizar documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.		1						
4.2.3	Se tiene un procedimiento documentado para asegurarse de que se identifican los cambios y es estado de revisión actual de los documentos.		1						
4.2.3	Se tiene un procedimiento documentado para asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.		1						
4.2.3	Se tiene un procedimiento documentado para asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.		1						
4.2.3	Se tiene un procedimiento documentado para asegurarse de que se identifican los documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.		1						
4.2.3	Se tiene un procedimiento documentado para asegurarse de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.		1						
4.2.4	Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.		1						
<b>CAPÍTULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>									
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>	
5.1	Se ha establecido una política de calidad y se cuentan con objetivos vinculados a dicha		1						
5.1	Se ha difundido correctamente la política de calidad.		1						
5.1	Se llevan a cabo revisiones del SGC.		1						
5.2	La alta dirección de su organización se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.		1						
5.3	La alta dirección asegura que la política de la calidad incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.		1						
5.3	La alta dirección asegura que la política de la calidad se revisa para conseguir que se mantenga adecuada continuamente.		1						

5.4.1	Los objetivos de calidad se establecen en las funciones y los niveles pertinentes y son medibles y coherentes con la política de calidad.		1						
5.4.2	Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC.		1						
5.5.1	Se tienen definidas las responsabilidades de las personas que puedan afectar la calidad según la ISO 9001:2008.		1						
5.5.1	Se cuenta con un organigrama actualizado.		1						
5.5.2	Se ha seleccionado el representante de la dirección.		1						
5.5.3	Se han establecido los procesos de comunicación y se han efectuado mejoras de los mismos.		1						
5.6	Se han establecido las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección.		1						
<b>CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>									
<b>6.1</b>	<b>PROVISIÓN DE RECURSOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25%</b>	
6.1	Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos.			1					
<b>6.2</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15%</b>	
6.2.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio.		1						
6.2.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC.		1						
6.2.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.			1					
<b>6.3</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25%</b>	
6.3	Se cuenta con un listado de los equipos con los que cuenta la empresa y que inciden en la conformidad del producto o servicio.			1					
6.3	Los equipos cuentan con la información documentada que describa las especificaciones técnicas del equipo y la codificación de los mismos.			1					
6.3	Se han definido las frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos.			1					
6.3	Se han definido las actividades y frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo a la planta.			1					

6.3	Se informa sobre los planes de mantenimiento definidos al proceso productivo.			1					
6.3	Se cumple con los planes de mantenimiento definidos y se conservan registros de los mantenimientos realizados.			1					
<b>6.4</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18%</b>	
6.4	Se han identificado las condiciones del ambiente de trabajo que afectan la conformidad del proceso productivo.			1					
6.4	Se han definido los controles para el ambiente de trabajo que afecta la conformidad del proceso productivo.		1						
<b>CAPÍTULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>									
<b>7.1</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15%</b>	
7.1	Se han determinado los requisitos del producto/servicio.			1					
7.1	Se tiene documentado las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.		1						
7.1	Se tiene documentado el plan de calidad: Descripción de los controles que deben realizarse en cada una de las etapas del proceso. Variable a controlar, especificación, método de control, registro.		1						
<b>7.2</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>	
7.2.1/7.2.2	Cuentan con metodologías para gestionar los pedidos, convenios o intercambios, presentación de ofertas o ventas.		1						
7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente relacionados con la información sobre el producto.		1						
7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente durante la elaboración del producto.		1						
7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente en cuanto a la retroalimentación, incluyendo sus quejas.		1						

<b>7.3</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	
7.3.1	Existe una metodología que establezca el control que se debe efectuar durante cada una de las etapas del diseño y/o desarrollo del producto.	1							
7.3.1	Se han definido las responsabilidades y autoridades para el diseño y/o desarrollo del producto.	1							
7.3.2	Se mantienen registros de los requisitos funcionales y de desempeño, requisitos legales y reglamentarios y cualquier otro requisito esencial para el diseño y/o desarrollo del	1							
7.3.3	Se documentan y se mantienen registros de los resultados del diseño y/o desarrollo del producto.	1							
7.3.4 / 7.3.5	Se cuentan con metodologías y se mantienen registros en cuanto la revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y/o desarrollo del producto.	1							
<b>7.4</b>	<b>COMPRAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25%</b>	
7.4.1	Se tiene una metodología para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores.			1					
7.4.1	Se tiene una metodología para realizar el proceso de importaciones.			1					
7.4.2	Se tienen datos o información de las materias primas a comprar o servicios a prestar.			1					
7.4.2	Se lleva un registro adecuado de los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos, equipos, calificación del personal y los requisitos del sistema de gestión de la			1					
7.4.3	Se cuenta con una metodología apropiada para la verificación de los productos comprados (inspecciones).			1					
<b>7.5</b>	<b>PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11%</b>	
7.5.2	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto			1					
7.5.2	Existen procedimientos registrados para la validación de los procesos de producción o prestación del servicio.	1							
7.5.3	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o ruta para la trazabilidad del		1						

7.5.4	Existe una metodología para el tratamiento del producto suministrado por el cliente para su utilización o incorporación dentro del producto.		1						
7.5.5	Existe una metodología para la preservación del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.		1						
<b>7.6</b>	<b>CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	
7.6	Se conocen cuáles son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto o servicio, así como su procedimiento de uso.	1							
7.6	Tiene una metodología que describa la gestión metrológica de la empresa.	1							
7.6	Los equipos de medición cuentan con codificación, ficha técnica y hoja de vida.	1							
7.6	Existe un responsable de la función metrológica de la empresa.	1							
7.6	Se conservan los registros de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos de medición.	1							
<b>CAPÍTULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>									
<b>8.2</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12%</b>	
8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente o usuario.		1						
8.2.2	Existe un procedimiento para auditorías internas de calidad.		1						
8.2.2	Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad.		1						
8.2.2	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad		1						
8.2.3	Se tienen definidos indicadores de desperdicios, devoluciones, quejas y reclamos y acciones de mejoramiento.		1						
8.2.4	Tienen metodologías para la medición y seguimiento del producto (materias primas, producto en proceso, producto terminado) y de la prestación del servicio.		1						
8.2.4	Se llevan registros de las personas que autorizan la liberación del producto al cliente.			1					



<b>8.3</b>	<b>CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>	
8.3	Se tiene un procedimiento para el control de productos o servicios		1						
8.3	Se tienen identificadas las posibles no conformidades relacionadas con los productos o servicios.		1						
<b>8.4</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>	
8.4	El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente.		1						
8.4	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto o servicio.		1						
8.4	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos o servicios.		1						
8.4	El análisis de datos se aplica a los proveedores.		1						
<b>8.5</b>	<b>MEJORA</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>	
8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las auditorías internas.		1						
8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la política y objetivos de calidad.		1						
8.5.1	Existe mejora demostrable a través del análisis de los datos.		1						
8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones preventivas y correctivas.		1						
8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección.		1						
8.5.2 / 8.5.3	Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas y correctivas.		1						

Fuente: Resultados de la evaluación a las oficinas propias del presente trabajo.  
Elaboración: Ugaz (2012 ) PUCP

## 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Por razones metodológicas, se asumirá en esta sección que los términos, organización e institución, serán sinónimos a los de Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres.

Cabe resaltar que, por cuestiones de facilidad y comprensión, no se toman en cuenta los Capítulos 1, 2 y 3, debido a que son contrastados específicamente en el campo teórico y no en el aplicativo.

En el Cuadro 3 se muestran los resultados del diagnóstico y en la Figura 9 su correspondiente perfil de resultados. Los resultados detallados de la evaluación por numeral de cada capítulo, se muestran en el Cuadro 3.

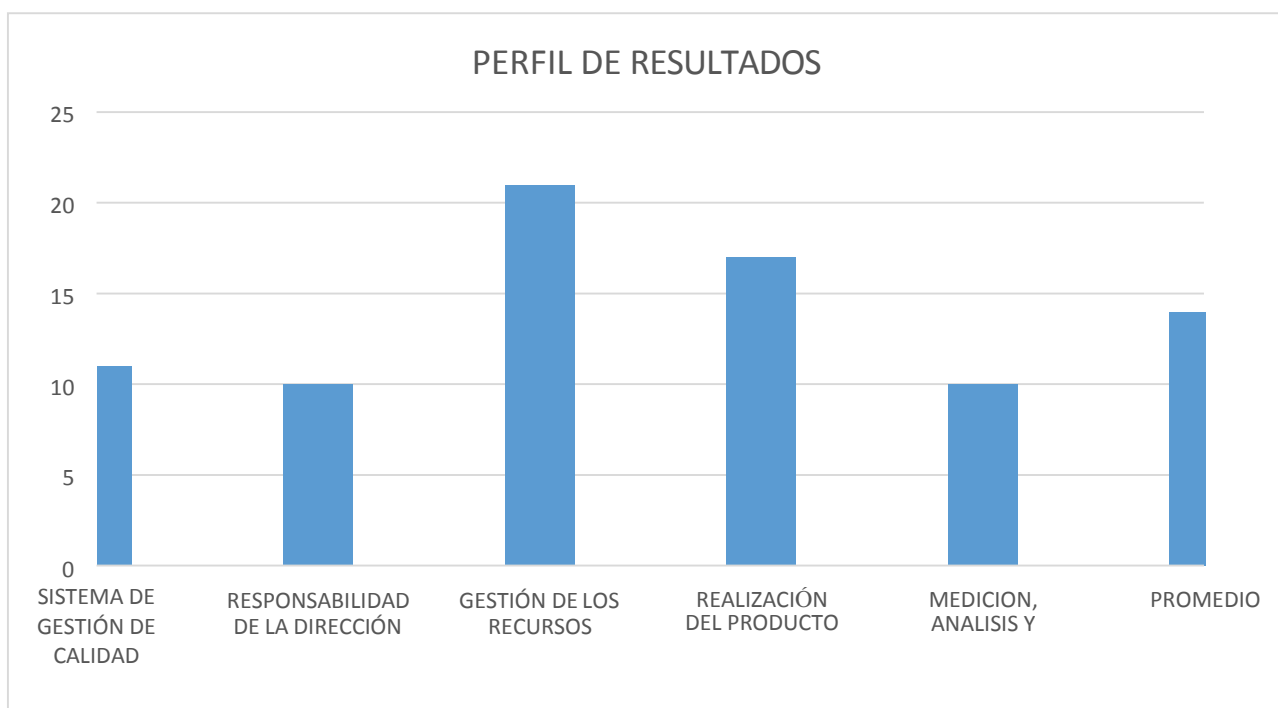
CUADRO 3: RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO ISO 9001:2008

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO		
CAPÍTULO	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11%
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	10%
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	21%
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	17%
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	11%
	<b>PROMEDIO</b>	<b>14%</b>

Fuente: Resultados del diagnóstico

Elaboración: Propia

FIGURA 9: PERFIL DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO



Fuente: Resultados del diagnóstico

Elaboración: Propia

El porcentaje de cumplimiento promedio de la institución con respecto a los procesos de Oficina es de 14%, lo que significa que existen aspectos deficientes que se deben mejorar y otros requisitos que deben ser implementados según la norma para que los procesos se encuentren totalmente alineados con la ISO 9001:2008. A continuación se detalla lo que se ha encontrado durante el análisis de la situación actual de los procesos materia de este trabajo.

Como ya se mencionó anteriormente los tres primeros capítulos de la norma ISO 9001:2008 son de carácter introductorio ya que abarcan: objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, lo cual no es evaluado en una auditoría.

#### **4.2.1 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (CAPÍTULO 4 DE LA NORMA ISO 9001:2001)**

**Nivel de Cumplimiento: 11 %**

- a) **Requisitos generales:** No existe implementado ningún sistema de gestión de calidad, no se cuenta con diagramas que muestren la interacción de los procesos, no hay registros que demuestren la revisión periódica de la situación de la institución por parte de la Dirección. No tiene documentado y definidos criterios y métodos para asegurar que el control y operación de sus procesos sea eficaz.
  
- b) **Requisitos de la documentación:** La institución no cuenta con una política de calidad ni con sus respectivos objetivos debidamente registrados y difundidos, se tiene un conocimiento vago de ella.

#### **4.2.2 EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (CAPÍTULO 5 DE LA NORMA ISO 9001:2001)**

**Nivel de Cumplimiento: 10 %**

La Dirección está comprometida con el desarrollo de la institución y le preocupa el desarrollo y mejora de sus procesos, pero no existen registros de revisiones por parte de la Dirección. Se debe establecer un procedimiento de revisión por la Dirección que incluya el procedimiento a seguir para cumplir con los aspectos importantes de la gestión de la calidad.

#### **4.2.3 EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS**

##### **(CAPÍTULO 6 DE LA NORMA ISO 9001:2001)**

**Nivel de Cumplimiento: 21 %**

- a) **Provisión de Recursos:** Se cuenta con una metodología que consiste en la elaboración de un presupuesto anual en el que se identifican los recursos necesarios para la ejecución de los procesos.
  
- b) **Recursos Humanos:** El personal que trabaja en la institución no está calificado para desarrollar de manera eficiente sus labores. Los puestos de trabajo en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuitaal Usuario y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres son cubiertos por personal con plazas que no necesariamente cumplen el perfil profesional. Se mantienen registros de las competencias identificadas para cada puesto de trabajo y de los datos personales de los trabajadores de la empresa, resulta necesario realizar auditorías para corroborar lo indicado. Respecto a las capacitaciones al personal, actualmente se trata de cumplir el 80% de las programadas anualmente.
  
- c) **Infraestructura:** Se cuenta con instalaciones en buenas condiciones para cada una de las áreas de trabajo tanto para el personal como para los equipos de cómputo con los cuales se

trabaja. Cabe resaltar que estos equipos se encuentran inventariados e identificados por la institución que realiza un inventario de los bienes anualmente.

Se cumple y se aplican los planes de mantenimiento preventivos y correctivos definidos y se conservan registros de los mantenimientos realizados.

- d) **Ambiente de Trabajo:** Dentro de la organización existe armonía en el trabajo entre compañeros de labores lo que hace del ambiente más agradable. Sin embargo, no se han definido físicamente las condiciones y los controles del ambiente de trabajo que afectan la conformidad del servicio.

#### **4.2.4 EVALUACIÓN DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (CAPÍTULO 7 DE LA NORMA ISO 9001:2001)**

**Nivel de Cumplimiento: 17%**

- a) **Planificación de la Realización del Producto:** Los requisitos del servicio se han determinado, se encuentran registrados pero no actualizados.
- b) **Procesos Relacionados con el Cliente:** Tales procesos incluyen: ejecución del servicio, logística e imagen; que no se encuentran documentados. La institución no cumple con los requerimientos de

los clientes y sus expectativas. Se han establecido los procesos de comunicación con el usuario en cuanto a la difusión y retroalimentación incluyendo sus quejas, siendo todo ello de ayuda para la institución para su continua mejora de procesos y servicios.

- c) **Diseño y Desarrollo:** La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, realizan sus actividades de la manera dispuesta en las reglamentaciones existentes y en las directivas específicas emitidas por los órganos competentes, por lo que el Requisito de Diseño y Desarrollo, ha sido considerado como una exclusión en el Sistema de Gestión de la Calidad.
  
- d) **Compras:** Los proveedores son calificados cada cierto tiempo para verificar que cumplan con los requisitos que le plantea la institución. En la última evaluación, a través de encuestas y auditorías, se han calificado como buenos o aceptables al 60% del total encuestado en lo que respecta a mobiliario, uniformes, materiales e insumos. Existe control de lo que se compra y sus correspondientes órdenes de compra. Se mantienen registros de datos de todos los bienes y materiales a comprar y se cuenta con una metodología implantada por la Ley de Contrataciones del Estado.

- e) **Producción y Prestación del Servicio:** No se tiene una metodología clara que identifique la información de enlace y/o ruta para la trazabilidad del servicio.
  
- f) **Control de los dispositivos de seguimiento y medición:** La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao siendo una entidad que brinda servicios de atención a las consultas de los usuarios, referente a las distintas materias de carácter jurídico legal, ha considerado a este requisito de la Norma, como una Exclusión en su Sistema de Gestión.

#### **4.2.5 EVALUACIÓN DE MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA (CAPÍTULO 8 DE LA NORMA ISO 9001:2001)**

**Nivel de Cumplimiento: 11%**

- a) **Seguimiento y Medición:** No existen procedimientos para el seguimiento y medición de procesos, los procesos no se encuentran documentados. En la institución, no se realizan auditorías internas ni existe la noción de su importancia.



- b) **Control del Producto no conforme:** No existe procedimiento para el control de servicios no conformes, así como las no conformidades relacionadas con el producto.
- c) **Análisis de datos:** No existe análisis de datos aplicados a la satisfacción del cliente, a los proveedores, a la conformidad del servicio, a las características y tendencias de los procesos.
- d) **Mejora:** No existen mejoras demostrables a través de la política y objetivos de calidad, auditorías internas y revisión por la Dirección pues aún no se han aplicado formalmente estos en la institución. Se llevan a cabo planes sobre las acciones correctivas y preventivas sobre algunas no conformidades presentadas mas no se cuenta con un registro de las mismas ni con un procedimiento para verificar su eficacia. No se revisa diariamente la base de datos que contiene reclamos o sugerencias del usuario y parte de estas se quedan inconclusas.

## **V. DISEÑO PROPUESTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

El Sistema de Gestión de Calidad abarcará los procesos de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico.

Estos procesos comprenden desde la Solicitud de Orientación Jurídica y Solicitud de Registro y Control hasta la Orientación Gratuita al Litigante y la Información de próximo registro de firmas. A partir de ello se identifican las siguientes áreas que formarán parte del Sistema de Gestión de Calidad: logística, personal e informática.

### **5.1 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

La Institución plantea mejorar la calidad y acceso a los servicios de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres, a través de mejoras en los procedimientos utilizados, sustentados en cambios normativos y organizacionales, el desarrollo de capacidades humanas y una mejor provisión de recursos, particularmente de equipamiento y activos intangibles.

A partir de este compromiso, la Alta Dirección y el Gerente General son los responsables de comunicar y mantener esta política aplicable en toda la organización.

A continuación se establece la política de calidad, la cual debe estar claramente difundida y entendida en la organización:

**“La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao,** como organismo de apoyo para facilitar la administración de justicia, es consciente de la importancia que tiene el brindar una adecuada y profesional orientación en asuntos de carácter jurídico legal en las distintas materias planteadas por los usuarios que lo requieran, de manera gratuita, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, bajo el criterio permanente de la mejora continua.

**La Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao,** como parte del Sistema de Justicia, es un organismo responsable de mantener una base de datos actualizada de las personas investigadas y sentenciadas que gozan de libertad y a quienes se les ha impuesto como regla de conducta su registro periódico en la Oficina de Registro y Control Biométrico, permitiendo un servicio eficaz y transparente que mejore la imagen de la institución.

Conscientes de esta gran responsabilidad la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao se comprometen a cumplir con las expectativas de los usuarios del Sistema de Justicia, al cumplir con sus requisitos, aumentando de manera continua su satisfacción, logrando con ello mejorar la imagen del Servicio de Justicia.

En el cumplimiento de estas tareas, la Alta Dirección se compromete a cumplir con lo establecido en su Sistema de Gestión y a la mejora continua de su eficacia, por

lo que igualmente asume el compromiso de brindar una capacitación permanente a su personal para que mantenga sus competencias acorde a sus necesidades, y proveer de los recursos necesarios para cumplir las labores encomendadas de manera que se encuentren en capacidad de brindar a los usuarios una atención eficaz, confiable y oportuna, acorde a sus requerimientos, dentro del marco legal requerido y con la calidad esperada”

## **5.2 OBJETIVOS DE CALIDAD**

En el ámbito de la política de calidad, se han definido los objetivos de calidad, desglosándolos para las funciones y niveles pertinentes, estableciendo los indicadores de gestión que permitan revisar su desempeño.

Los Objetivos planteados tienen un plazo de cumplimiento anual, con un seguimiento periódico, como lo establece el Plan de Calidad de Objetivos. Los objetivos de calidad están sujetos a modificaciones en caso de ser necesario y los mismos son comunicados a todo el personal

A continuación se presentan el objetivo general de calidad y los objetivos específicos vinculados a la política de calidad:

### **5.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Garantizar la mejora de la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos, aumentando de esta manera el grado de satisfacción del usuario judicial, la confianza, seguridad, rapidez y orden en el desempeño de las labores administrativas, y estar siempre atentos a las necesidades de los ciudadanos,

con la finalidad de brindar soluciones inmediatas, coadyuvando de esta manera a la administración de justicia.

## **5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Lograr que un 80% de usuarios se encuentren satisfechos con la atención.
- Lograr atender el 90% de los usuarios en un plazo que no exceda los 15 minutos.
- Lograr atender al 90% de los usuarios con plazos de la espera para la atención que no supere los 6 minutos.
- Brindar 30 horas de capacitación anual, por lo menos en el 85% de los trabajadores de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao en temas relacionados a la calidad y a sus funciones propias.
- Atender por lo menos el 80% de los casos de quejas de los clientes en un plazo que no supere las 48 horas.
- Lograr reducir la carga laboral del Poder Judicial mediante la derivación de litigantes a la Conciliación, como alternativa a la realización de un juicio, en un porcentaje de 5% trimestral.

En la Figura 10 se presenta el Plan de Calidad de Objetivos de Gestión, donde se presentan los objetivos específicos que se desprenden de la política de calidad, el indicador de gestión relacionado, la Metodología de la Medición, la frecuencia de cálculo, el responsable de la medición y el Registro de los datos.

### **5.3 ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**


En el Anexo 1 se presenta la Lista Maestra de Documentos que contiene toda la documentación de procesos y procedimientos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

La Institución utiliza y maneja la documentación detallada a continuación según los requerimientos de la norma ISO 9001:

- Manual de Calidad, en el cual se expone la estructura del Sistema de Gestión de Calidad y donde se especifica la misión, visión, política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política, se muestra en la Figura 11.
- Manual de Organización y Funciones, el cual especifica las responsabilidades y funciones que debe desarrollar el personal en sus diferentes cargos y puestos de trabajo con la finalidad de consolidar los objetivos de la empresa. Para su desarrollo se empleará el formato presentado en el Anexo 2 y un respectivo ejemplo.

- Mapa de Procesos, el cual representa gráficamente todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos. El Mapa de Procesos de la empresa se encuentra esquematizado en el Anexo 3.
  
- Procedimientos e Instructivos, los cuales aseguran de que todas las operaciones se efectúan de igual manera con independencia de quién las realice y tienen asociados formatos de control. Para su elaboración se utilizará el formato presentado en el Anexo 4.
  
- Documentos Externos, los cuales hacen referencia a reglamentos, normativas, certificados, constancias, y todos los pertinentes para el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

FIGURA 10: PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE GESTIÓN

 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Horacita. País República</p>	<p><b>PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: PC-01 Versión: 01 Pág.: 1 de 4</p>
--	---	---


**PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS  
DE GESTIÓN DE LA CORTE SUPERIOR DE  
JUSTICIA  
DEL CALLAO  
(Ver. 01)**

N° copia	Copia asignada a
01	Representante de la Dirección

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección



 <b>PODER JUDICIAL DEL PERÚ</b> Justicia Social, País Responsable	<b>PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	Código: PC-01 Versión: 01 Pág.: 2 de 4
---	--	--

N° Orden	Objetivo	Relación con la Política de la Calidad	Indicador	Metodología de la Medición	Frecuencia	Responsable	Registro
1	Lograr que un 80% de usuarios se encuentren satisfechos con la atención.	*..... brindar a los usuarios una atención eficaz, confiable y oportuna, acorde a sus requerimientos, dentro del marco legal requerido y con la calidad esperada ...*	N° de usuarios que han manifestado en la encuesta un grado de satisfacción entre excelente y muy bueno/ N° Total de usuarios entrevistados.	Se suma la cantidad de usuarios que manifestaron un grado de satisfacción entre excelente y muy bueno en la encuesta y se divide entre el N° total de clientes encuestados.	Mensual	Responsable de la OOJGU de la Corte Superior de Justicia de La Libertad/ Responsable ORCBPSL de la Corte Superior de Justicia del Callao	Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao
2	Lograr atender el 90% de los usuarios en un plazo que no exceda los 15 minutos	*.. Consciente de la importancia que tiene el brindar una adecuada y profesional orientación de todos aquellos litigantes que lo requieran, de manera gratuita, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.....*	No. de usuarios atendidos en plazos inferiores e iguales a los 15 minutos/No. total de usuarios atendidos	Se suma la cantidad de usuarios que fueron atendidos en plazos inferiores e iguales a 15 minutos y se divide entre el número de usuarios atendidos	Mensual	Responsable de la OOJGU de la Corte Superior de Justicia del Callao	Reporte mensual de atención a usuarios en la OOJGU de la Corte Superior de Justicia del Callao

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

N° Orden	Objetivo	Relación con la Política de la Calidad	Indicador	Metodología de la Medición	Frecuencia	Responsable	Registro
3	Lograr atender al 90% de los usuarios con plazos de espera para la atención que no supere los 6 minutos	"... Consciente de la importancia que tiene el brindar una adecuada y profesional orientación de todos aquellos litigantes que lo requieran, de manera gratuita, satisfaciendo sus necesidades y expectativas,...."	N° de usuarios atendidos con periodos de espera para atención inferior o igual a 6 minutos/No. total de usuarios atendidos	Se suma la cantidad de usuarios que esperaron menos o igual a 6 minutos para ser atendidos y se divide entre el No. total de usuarios	Mensual	Responsable de la OOJGU de la Corte Superior de Justicia del Callao	Reporte mensual de atención a usuarios en la OOJGU de la Corte Superior de Justicia del Callao/ Web del PJ
4	Brindar 30 horas de capacitación anual, por lo menos en el 85% de los trabajadores de la OOJGU y ORCBPSL de la Corte Superior de Justicia del Callao en temas relacionados a la calidad y a sus funciones propias	"... Se compromete a mejorar su eficacia, manteniendo las competencias de su personal de forma tal, de lograr la satisfacción de sus usuarios "...	N° de personas de la OOJGU/ORCBPSL que reciben capacitaciones igual o superior a 30 horas al año/ N° total de personas de la OOJGU/ORCBPSL de la Corte Superior de Justicia del Callao.	Se suma la cantidad total de personas que reciben capacitaciones por un tiempo igual o superior a las 30 horas al año y se divide entre el N° total de personas de la OOJGU/ORCBPSL	Semestral	Responsable de la OOJGU de la Corte Superior de Justicia del Callao/ Responsable de la ORCBPSL de la Corte Superior de Justicia del Callao	Plan de Capacitación



PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
Justicia Honorable, País Responsable

**PLAN DE CALIDAD  
DE OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA CORTE  
SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO**

Código: PC-01

Versión: 01

Pag.: 4 de 4

Nº Orden	Objetivo	Relación con la Política de la Calidad	Indicador	Metodología de la Medición	Frecuencia	Responsable	Registro
5	Atender por lo menos el 80% de los casos de quejas de los clientes en un plazo que no supere las 48 horas	"... Es consciente de la importancia que tiene el brindar una adecuada y profesional orientación de todos aquellos litigantes que lo requieran, de manera gratuita, satisfaciendo sus necesidades y expectativas"	Nº Total de quejas atendidas en el plazo establecido/ Nº Total de quejas recibidas	Sumar el número total de quejas atendidas en el plazo de 48 horas y dividir entre el total de quejas recibidas	Semestral	Representante de la Dirección	Registros de Atención de Quejas de Clientes, Cuadro de consolidado de quejas.
6	Lograr reducir la carga laboral del Poder Judicial, mediante la derivación de litigantes a la Conciliación, como alternativa a la realización de un juicio, en un porcentaje de 5% trimestral.	brindar a los usuarios una atención eficaz, confiable y oportuna, acorde	Nº de usuarios que aceptaron ir a Conciliación/Nº de usuarios a los que se les recomendó la Conciliación como alternativa	Se suma la cantidad de usuarios que manifestaron su decisión de asistir a conciliación desistiendo de ir a juicio y se divide entre la cantidad total de usuarios a los que se les recomendó la alternativa de la Conciliación.	Mensual	Jefe de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario	Informe mensual de derivación de litigantes a la Conciliación

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

FIGURA 11: MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Honorable, País Responsable</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 1 de 39</p>
---	---	---

## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO

(Rev. 01)

N° copia	Copia asignada a
01	Responsable de la Dirección

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

**Tabla de control de cambios en documentos**

<b>Versión</b> <b>Página</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>06</b>	<b>07</b>	<b>08</b>	<b>09</b>	<b>10</b>	<b>Observaciones</b>
01										
02										
03										
05										
06										
07										
08										
09										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										

P-SGC-01-F06 REV.01

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección



**Tabla de contenido**

<b>1. PRESENTACIÓN DE LA OFICINA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA GRATUITA AL USUARIO Y DE LA OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL BIOMÉTRICO DE PROCESADOS Y SENTENCIADOS LIBRES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	<b>05</b>
1.1. RESEÑA HISTÓRICA	05
1.2. ORGANIGRAMA DE LA OJGU Y DE LA ORCB DE LA CORTE SUPERIOR	07
<b>2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>08</b>
2.1. OBJETIVO	08
2.2. ALCANCE	08
2.3. EXCLUSIONES	10
2.4. ASPECTOS GENERALES	10
<b>3. DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y NORMAS DE REFERENCIA</b>	<b>10</b>
3.1. DEFINICIONES	10
3.2. ABREVIATURAS	10
3.3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	11
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>11</b>
4.1. REQUISITOS GENERALES	11
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	12
4.2.1. Generalidades	12
4.2.2. Manual de la Calidad	13
4.2.3. Control de los documentos	13
4.2.4. Control de los registros	14
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>14</b>
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	14
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	15
5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD	15
5.4. PLANIFICACIÓN	16
5.4.1. Objetivos de la Calidad	16
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	17
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	17
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	17
5.5.2. Representante de la Dirección	22
5.5.3. Comunicación interna	22
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	22
5.6.1. Generalidades	22
5.6.2. Información para la revisión	23
5.6.3. Resultados de la revisión	24
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>24</b>
6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS	24
6.2. RECURSOS HUMANOS	25
6.2.1. Generalidades	25
6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación	25
6.3. INFRAESTRUCTURA	26
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO	26
<b>7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>27</b>
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	27
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	29
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	29
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	30
7.2.3. Comunicación con el cliente	30

7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO .....	31
7.4.	COMPRAS .....	31
7.4.1.	Proceso de Compras .....	31
7.4.2.	Información de las compras .....	32
7.4.3.	Verificación de los productos comprados .....	32
7.5.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	32
7.5.1.	Control de la producción y de la prestación del servicio .....	32
7.5.2.	Validación de los Procesos de la Producción y de la prestación del servicio .....	33
7.5.3.	Identificación y Trazabilidad .....	33
7.5.4.	Propiedad del cliente .....	33
7.5.5.	Preservación del producto .....	33
7.6.	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	34
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	34
8.1.	GENERALIDADES .....	34
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	34
8.2.1.	Satisfacción del cliente .....	34
8.2.2.	Auditoría Interna .....	35
8.2.3.	Seguimiento y medición de los Procesos .....	35
8.2.4.	Seguimiento y medición del Servicio .....	35
8.3.	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME .....	36
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS .....	36
8.5.	MEJORA .....	36
8.5.1.	Mejora Continua .....	36
8.5.2.	Acciones correctivas y Preventivas .....	37
Anexo N° 01:		
Organigrama de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao .....		38
Anexo N° 02:		
Mapa de Procesos .....		39



## **1. PRESENTACIÓN DE LA OFICINA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA GRATUITA AL USUARIO Y DE LA OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL BIOMÉTRICO DE PROCESADOS Y SENTENCIADOS LIBRES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO**

### **1.1. RESEÑA HISTÓRICA**

La Corte Superior de Justicia del Callao, se creó el 22 de Abril del año 1959, por Ley Nro. 13212, la misma que estuvo conformada por cinco Vocales y un Fiscal, con jurisdicción en el territorio de la Provincia Constitucional.

Con posterioridad, el 06 de Marzo de 1961, la Ley Nro. 13534, extendió su jurisdicción a seis provincias del departamento de Lima.

El 21 de abril del año 1961, se inauguró esta Corte Superior, con asistencia del Presidente de la República, don Manuel Prado Ugarteche, el Presidente de la Corte Suprema de Justicia, José Merino Reyna, del Cardenal de Lima Juan Landázuri Rickets y otras personalidades importantes.

En ceremonia oficial, prestaron juramento de Ley los Vocales fundadores, Remigio Pino Carpio, Francisco Velasco Gallo, Manuel Tamayo Vargas, Juan Arce Murúa y Samuel del Mar y Morla; así como el Fiscal Dagoberto Ojeda del Arco.

El Decreto Ley Nro. 14601 del 25 de junio de 1963, dispuso la construcción de Nuevo Palacio de Justicia de la Corte Superior de Justicia del Callao ubicado en la cuadra 5 de la avenida Dos de Mayo en el distrito del Callao por la Junta de Obras Públicas de la Provincia Constitucional del Callao. La Ley Nro. 15118 del 3 de agosto de 1964 dio fuerza y efecto de ley al referido Decreto.

La Junta de Obras Públicas del Callao, Presidida por el Señor Alcalde Jorge Labarthe, dio cabal cumplimiento al encargo y el 02 de Marzo de 1968, se inauguró solemnemente el nuevo edificio ubicado en la avenida 2 de Mayo, con asistencia del Señor Presidente de la República, arquitecto Fernando Belaunde Terry; del Señor Ministro de Justicia, doctor Luis Lazarte; del Señor Alcalde del Callao, Jorge Labarthe y otras personalidades. En esa fecha, la Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Callao estuvo a cargo del Señor Doctor Francisco Velasco Gallo. La bendición del local estuvo a cargo de Monseñor Richter Prada.

En el año 2007 se instaló el Consejo Ejecutivo Distrital, en vista de que se creó la Cuarta Sala Penal. Posteriormente se apertura la Sala Mixta Laboral-Familia del Callao y en el 2009 la Sala Superior Mixta Transitoria de Ventanilla. De este modo, se cuenta actualmente con 8 Salas Superiores Permanentes.



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Humana. No Respuesta</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 6 de 39</p>
--	---	---

**Algo de Historia:**

Ley de Creación	: Ley Nro. 13212
Fecha de Instalación	: 21 Abril de 1961
Presidente de la República	: Dr. Manuel Prado Ugarteche
Primer Presidente	: Dr. Remigio Pino Carpio
Juramento Ante	: Dr. José Merino Reyna
Primeros Vocales	: Dr. Francisco Velasco Gallo Dr. Manuel Tamayo Vargas Dr. Juan Arce Murúa Dr. Samuel del Mar.
Primera Sala Superior	: 01 Sala Mixta

En una política instaurada a nivel nacional de mejora continua en el servicio de administración de justicia y con la finalidad de brindar una orientación personalizada a los usuarios más vulnerables del sistema de justicia, la Corte Superior de Justicia del Callao, representada por su Presidente Cesar Gilberto Castañeda Serrano crea en el mes de Diciembre del año 2013, la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario que tiene como finalidad brindar asesoría a la población acerca de los servicios judiciales que presta el Poder Judicial, en diversos ámbitos: jurisdiccionales, procedimientos administrativos internos, ubicación de oficinas judiciales, directorios institucional y otros.

Con la puesta en servicio de esta oficina se ofrece un adecuado y universal acceso a la justicia, principalmente a los sectores de menores recursos, a través del establecimiento de una política de ampliación y mejora de la cobertura de los servicios judiciales, permitiendo de esta manera un acceso directo, oportuno y fácil, a través de canales que faciliten al usuario la orientación, asistencia y conocimiento de sus derechos, especialmente aquellos que no cuenten con recursos económicos suficientes para afrontar un proceso judicial; y está conformada por un equipo de profesionales quienes absuelven de forma gratuita consultas en las diferentes materias (área civil, penal, familia, contencioso administrativo, laboral, etc.). La atención se da en forma personal y por vía telefónica.

Por otro lado, en el marco de una política de modernización y mejoramiento de los servicios de justicia, y haciendo uso de la plataforma tecnológica que los órganos de gobierno del Poder Judicial ponen a disposición de todas las instancias administrativas y jurisdiccionales a nivel nacional, con fecha abril del año 2013 se puso en funcionamiento la Oficina de Registro y Control Biométrico en la Corte Superior de Justicia del Callao.

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Honoraria, País Responsable</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 7 de 39</p>
---	---	---

Este sistema biométrico permite mejorar sustancialmente el cumplimiento de las reglas de conducta, básicamente las establecidas en el inciso 3 Art.58 del Código Penal, pues permite un mejor control que evita suplantaciones al momento de registrar el cumplimiento de la medida de comparecencia impuesta por el órgano jurisdiccional competente.

Este sistema se encuentra interconectado con el Registro Nacional de Identificación y estado Civil (RENIEC), haciendo posible que el procesado y/o sentenciado libre sea plenamente identificado por el funcionario que brinda el servicio.

## 1.2. ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE ORIENTACION JURIDICA GRATUITA AL USUARIO Y DE LA OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL BIOMÉTRICO DE PROCESADOS Y SENTENCIADOS LIBRES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO.

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, están organizadas para la realización de sus actividades de acuerdo con lo establecido en el organigrama que se muestra en el Anexo 1.

La estructura de la Organización, se compone de la siguiente manera:

ALTA DIRECCIÓN	ORGANOS DE APOYO	ORGANOS DE LÍNEA	ÓRGANOS SUBORDINADOS
Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Callao	Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia del Callao	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria de Presidencia</li> <li>• Jefatura de la Unidad de Administración y Finanzas</li> <li>• Jefatura de la Unidad y Servicios Judiciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao</li> <li>• Abogados Orientadores de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao.</li> <li>• Anfitrión de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao.</li> <li>• Encargado de Ventanilla del área de Registro y Control Biométrico de la Corte Superior de Justicia del Callao.</li> <li>• Responsable del área de Registro y Control Biométrico de la Corte Superior de Justicia del Callao.</li> </ul>



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Honorable, País Responsable</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 8 de 39</p>
---	---	---

El Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao, representa a la Alta Dirección de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de la Corte Superior de Justicia del Callao, quien con el apoyo de los Órganos de Línea, de apoyo y, Órganos Subordinados, tiene la responsabilidad de la marcha de la Organización.

Quienes conforman los Órganos de Línea, asumen las responsabilidades en la toma de decisiones, de la manera que se establece en la documentación del Sistema.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 2.1. OBJETIVO

El Objetivo del presente Manual es describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, incluyendo su Política de la Calidad, de acuerdo a la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Describir los Procesos y sus interacciones, tanto de :

- Dirección
- Operativos y,
- Apoyo

De acuerdo con la naturaleza de las actividades que realiza la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, se ha considerado como exclusiones en el desarrollo de su Sistema de Gestión de la Calidad, los requisitos 7.3 "Diseño y Desarrollo", 7.5.1 (f) "Control de la producción y de la prestación del servicio posterior a la venta"; 7.5.2 "Validación de los Procesos de la Producción y de la prestación del servicio"; 7.6 "Dispositivos de Seguimiento y Medición".

### 2.2. ALCANCE

2.2.1. Teniendo en consideración las actividades que realiza, la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao, ésta ha definido su alcance en:

***"Recepción y Atención profesional oportuna de las consultas de carácter jurídico legal presentadas por los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Callao, por los diversos medios de atención de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao".***

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Honorable, País Responsable</p>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 9 de 39
---	--	--

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao, abarca los siguientes procesos:

PROCESOS DE DIRECCIÓN	PROCESOS OPERATIVOS	PROCESOS DE APOYO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> <li>• Auditoría Interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de Datos Registro</li> <li>• Recepción Informe de Situación del Usuario</li> <li>• Análisis de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Logística</li> <li>• Capacitación</li> </ul>

Los mismos que se desarrollan en la Nueva Sede de la Corte Superior de Justicia del Callao sito en Av. Colonial cuadra 26, cruce con Av. Santa Rosa s/n - Callao.

2.2.2. En este mismo sentido, la Oficina de Registro y Control Biométrico de la Corte Superior de Justicia del Callao, ha definido su alcance en:

***“Realizar el registro personalizado y control biométrico de usuarios a quienes se les ha impuesto dentro de un proceso como regla de conducta su comparecencia periódica en la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.”***

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, abarca los siguientes procesos:

PROCESOS DE DIRECCIÓN	PROCESOS OPERATIVOS	PROCESOS DE APOYO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> <li>• Auditoría Interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de Datos</li> <li>• Verifica y Registro</li> <li>• Identifica huella digital de usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Logística</li> <li>• Capacitación</li> </ul>

Los mismos que se desarrollan en la Sede Principal de la Corte Superior de Justicia del Callao en Av. 2 de mayo s/n, Callao.



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Plena, País Responsable</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 10 de 39</p>
---	---	--

### 2.3. EXCLUSIONES

Debido a la naturaleza de los servicios ofrecidos por la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, se han considerado como exclusiones en el sistema, el Requisito 7.3, el requisito 7.5.1 (f), 7.5.2 y el requisito 7.6, ya que no se emplean instrumentos de seguimiento y medición para sus actividades y, el Proceso de toma de datos, registro, recepción del informe de la situación del usuario y el análisis de la información, es controlado durante la prestación del servicio, para lo cual se mantienen los registros correspondientes.

### 2.4. ASPECTOS GENERALES

El Manual de Gestión de la Calidad, es un documento controlado y se encuentra al alcance de todo el personal de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento P-SGC-01 Control de Documentos**.

## 3. DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y NORMAS DE REFERENCIA

### 3.1. DEFINICIONES

Para el desarrollo del presente Manual de Gestión de la Calidad, se han considerado las definiciones contenidas en la Norma ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario".

Con la finalidad de aclarar algunas denominaciones de uso propio de la Organización, estas son definidas en cada uno de los documentos en que sean utilizadas.

### 3.2. ABREVIATURAS

- **OOJGU:** Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario
- **ROOJGU:** Responsable de la OOJGU
- **ANOOJGU:** Anfitriona de la OOJGU
- **ABOOJGU:** Abogado Orientador de la OOJGU
- **ORCB:** Oficina de Registro y Control Biométrico
- **EORCB:** Encargado de la ORCB
- **EVORCB:** Encargado de Ventanilla de la ORCB
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **RED:** Representante de la Dirección

### 3.3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **ISO 9000:2005** Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- **ISO 9001:2008** Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
- **ISO 19011:2002** Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1. REQUISITOS GENERALES

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, han implementado y mantiene desde el mes de agosto 2016 un Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008, con la finalidad de lograr una mejora continua de sus servicios, que contribuye a la satisfacción de sus clientes, para lo cual ha definido los diferentes procesos de Dirección, Operativos y de Apoyo, siendo éstos los indicados en el acápite 2.2 "Alcance".

La interacción de estos Procesos se muestra en el Anexo 2 de este Manual.

La Responsabilidad Gerencial, que representa el compromiso de la Organización con el Sistema de Gestión, se indica en el acápite 5 "Responsabilidad de la Dirección" del presente Manual.

Los mecanismos para la asignación de los recursos y medios necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión, que incluye a los Recursos Humanos con las competencias necesarias de acuerdo al Perfil de los puestos, así como la infraestructura requerida que comprende tanto el hardware como el software, instalaciones y su mantenimiento, y el Ambiente de Trabajo adecuado que permita proveer un servicio que cumpla con los requisitos establecidos, se encuentran descritos en el Acápite 6 del presente Manual.

El acápite 7, del presente Manual, establece los métodos y criterios para el funcionamiento eficaz de los Procesos y el desarrollo de los Servicios.

Los criterios y métodos necesarios que permiten asegurar el seguimiento, la medición, el análisis de los datos obtenidos y la implementación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y efectuar las propuestas para la mejora continua, se encuentran descritos en el Acápite 8 del presente Manual.



## 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao está organizada de la siguiente manera:

#### **NIVEL I: Manuales**

- **Manual de Gestión de la Calidad:** Documento que enuncia la Política de la Calidad y describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, su Alcance, sus Procesos e interacciones, así como sus exclusiones y la referencia a los procedimientos del sistema.

#### **NIVEL II: Procedimientos**

- **Procedimiento:** Documento que describe la manera específica para llevar a cabo las actividades de un proceso. Están considerados los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008 así como los procedimientos que requiere Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, para el desarrollo de sus procesos.

#### **NIVEL III: Instructivos**

- **Instructivo:** Documento que describe la manera específica para llevar a cabo una actividad indicada en un procedimiento, generalmente realizada por una sola función.

#### **NIVEL IV: Planes de calidad**

- **Plan de calidad:** Documento que especifica los Objetivos de la Calidad y, el desempeño de los Procesos y Servicios de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao; se cuenta con los siguientes Planes:
  - Plan de Calidad para los Objetivos de la Calidad
  - Plan de Calidad para los Procesos y Servicios

#### **NIVEL V: Otros documentos**

En este nivel se incluyen los registros, documentos externos y otros documentos (no incluidos en los otros niveles, como la Política, Objetivos de la Calidad y los perfiles de puesto que define las responsabilidades, autoridades y funciones del personal) para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.



#### 4.2.2. Manual de la Calidad

El Manual de la Calidad es un documento que incluye:

- La Política de la Calidad
- El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las exclusiones definidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Una descripción de la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Manual de Gestión de la Calidad, está a disposición de todo el personal de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao. La versión actualizada del Manual de Gestión de la Calidad se encuentra indicada en la Lista Maestra de documentos del sistema.

#### 4.2.3. Control de los documentos

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, se controla mediante el **Procedimiento P-SGC-01 "Control de documentos"**.

El control de los documentos considera la evaluación de la conveniencia de elaboración o modificación de los documentos y su codificación. La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao han definido las funciones y los responsables para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos antes de su emisión.

El control de los documentos incluye la identificación de los cambios y el estado de revisión, la distribución de la revisión vigente de los documentos al personal que los requieran, así como el retiro y conservación de los documentos obsoletos, asegurando de esta manera que la información necesaria se encuentre disponible en todo momento para todo el personal, en los lugares de uso.

La documentación obsoleta es reemplazada en los documentos controlados, por la Representante de la Dirección, en el momento en que se aprueba la nueva versión del documento y se registra en la tabla de control de cambio, para evitar su uso no intencionado; identificándolos como tal, en caso de su conservación.

Los documentos de origen externo son identificados y distribuidos de la forma establecida en el Procedimiento P-SGC-01. Todo personal que reciba una copia controlada de los documentos es responsable de su conservación.



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Honrada. País Responsable</p>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 14 de 39
---	--	---

La Representante de la Dirección es la responsable de la conservación de los documentos originales y, mantiene una *Lista Maestra de documentos del Sistema*, así como un archivo de los documentos obsoletos.

#### 4.2.4. Control de los registros

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao han establecido y mantienen los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos así como de la operación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad, manteniendo una *Lista Maestra de Registros*.

Los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de conservación y disposición de los registros están definidos en el procedimiento *P-SGC-02 "Control de Registros"*.

Para el caso de registros conservados en medios informáticos, se realiza su almacenamiento y protección de acuerdo a lo establecido en los Procedimientos de la Gerencia de Informática del Poder Judicial, considerándose como un "documento externo", para el Sistema de Gestión Calidad.

Todos los Registros se conservan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

### 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao reconoce que la Calidad y el cumplimiento de requisitos es su primera prioridad, por lo que está comprometida con el desarrollo e implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia. Este compromiso es demostrado mediante el establecimiento de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, y el presente Manual de Gestión de la Calidad. Los Objetivos, que son aprobados por el Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao se encuentran descritos en el correspondiente Plan de Calidad para los Objetivos.

La Alta Dirección de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres, de igual manera, asegura la disponibilidad de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión, mediante la pronta atención, frente a los requerimientos planteados por las áreas involucradas y, realiza las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad, de manera periódica como lo establece el acápite 5.6 del presente Manual, para verificar su

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección



cumplimiento, suficiencia y adecuación a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008 con la finalidad de tomar las acciones necesarias para lograr la satisfacción de sus clientes.

Asimismo, la Alta Dirección comunica, a todo su personal, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios asociados al servicio ofrecido, a través de charlas, reuniones de trabajo, comunicaciones escritas, notas informativas, entre otros.

## 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao han definido como clientes a las personas naturales, usuarios del Sistema de Justicia, sean estos, litigantes, abogados, personas interesadas etc., que presentan consultas de carácter jurídico legal en la OOJGU y registran su firma en la ORCB de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Los requisitos del cliente, que la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao se comprometen a cumplir, son los relacionados a los servicios ofrecidos, y que, se refieren a una pronta, adecuada y oportuna atención de las consultas presentadas en las distintas materias por los usuarios.

## 5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La política de la calidad de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao se describe a continuación:

*"La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao, como organismo de apoyo para facilitar la administración de justicia, es consciente de la importancia que tiene el brindar una adecuada y profesional orientación en asuntos de carácter jurídico legal en las distintas materias planteadas por los usuarios que lo requieran, de manera gratuita, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, bajo el criterio permanente de la mejora continua.*

*La Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, como parte del Sistema de Justicia, es un organismo responsable de mantener una base de datos actualizada de las personas investigadas y sentenciadas que gozan de libertad y a quienes se les ha impuesto como regla de conducta su registro periódico en la Oficina de Registro y Control Biométrico, permitiendo un servicio eficaz y transparente que mejore la imagen de la institución.*

*Conscientes de esta gran responsabilidad la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao se comprometen a cumplir con las expectativas de los usuarios del Sistema de Justicia, al cumplir con sus requisitos, aumentando de manera continua su satisfacción, logrando con ello mejorar la imagen del Servicios de Justicia*



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Gratuita, País Responsable</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 16 de 39</p>
--	---	--

*En el cumplimiento de estas tareas, la Alta Dirección se compromete a cumplir con lo establecido en su Sistema de Gestión y a la mejora continua de su eficacia, por lo que igualmente asume el compromiso de brindar una capacitación permanente a su personal para que mantenga sus competencias acorde a sus necesidades, y proveer de los recursos necesarios para cumplir las labores encomendadas de manera que se encuentren en capacidad de brindar a los usuarios una atención eficaz, confiable y oportuna, acorde a sus requerimientos, dentro del marco legal requerido y con la calidad esperada\**

**Presidente de la Corte Superior  
de Justicia del Callao**

**Agosto 2016**

La Política de la Calidad, de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, cuya versión oficial es la contenida en el presente Manual de Gestión de la Calidad, es difundida a todo el personal mediante charlas, reuniones de trabajo, carteles, entre otros, realizados de manera conjunta o por áreas bajo la responsabilidad de la Genencia Distrital de la Corte Superior de Justicia del Callao, quien verifica que la misma sea entendida.

La Política de la Calidad de Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, es establecida por la Alta Dirección. Esta Política, es validada o planteada su modificación, de acuerdo a las circunstancias, para su adecuación, durante las revisiones por la Alta Dirección y, cuando sea necesario, ante el requerimiento de los integrantes de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.

## **5.4. PLANIFICACIÓN**

### **5.4.1. Objetivos de la Calidad**

El Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao representa a la Alta Dirección y, en consecuencia, define los Objetivos de la Calidad a propuesta de la Jefatura de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, en base a los lineamientos y compromisos con los clientes, establecidos en la Política de la Calidad, los mismos que son difundidos por los dueños de los procesos a todo el personal involucrado, mediante charlas, reuniones de trabajo, circulares, entre otros.

Para el seguimiento de los Objetivos de la Calidad, la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao cuentan con el **Plan de Calidad para los Objetivos de la Calidad, PC-01**, en el cual se establecen los

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección.



indicadores para su monitoreo, responsables, plazos para su cumplimiento y, acciones a tomar.

Los Objetivos planteados tienen un plazo de cumplimiento anual, con un seguimiento periódico, como lo establece el Plan de Calidad de Objetivos.

#### **5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.**

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza a través de la documentación del Sistema establecido en el inciso 4.2.1 del presente Manual y da cumplimiento a lo indicado en el Acápito 4.1.

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao cuentan con el documento *PC-01 Plan de Calidad para los Objetivos de la Calidad* para el monitoreo del cumplimiento de los objetivos de la calidad establecidos. Asimismo cuenta con el documento *PC-02 Plan de Calidad para los Procesos y Servicios*, para asegurar que estos tienen la capacidad de alcanzar los resultados planificados y el servicio cumple con los requisitos especificados.

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, proporcionan los recursos e información necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, a requerimiento de las partes que lo solicitan, para apoyar la implementación, operación y seguimiento de los procesos, así como su mejora continua.

Cualquier cambio es revisado antes de su implementación con el fin de mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

#### **5.5.1. Responsabilidad y autoridad**

Las responsabilidades y autoridad del personal que realiza actividades que inciden en el cumplimiento de los requisitos establecidos para los servicios de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, están definidas en los procedimientos, instrucciones y en el presente Manual de la Calidad. En el anexo (1), se encuentra el organigrama general de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Las responsabilidades y autoridades respecto al Sistema de Gestión de la Calidad se describen a continuación:



***Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao***

- Aprueba la siguiente Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad:
  - Política de la Calidad.
  - Manual de Gestión de la Calidad.
  - Plan de Calidad para los Objetivos de Gestión de la Calidad.
  - Instructivo de Elaboración de Documentos.
  - Procedimiento de Atención y Absolución de Consultas de los Usuarios de la OOJGU de la Corte Superior de Justicia del Callao.
  - Procedimiento de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Aprueba la asignación de los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión.
- Realiza la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Designa al Representante de la Dirección.

***Gerente de Administración Distrital***

- Revisa los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, que son aprobados por el Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao, como de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, antes de su aprobación.
- Revisa los Procedimientos obligatorios por la Norma, antes de su respectiva aprobación por la Secretaría de Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Aprueba la documentación del Sistema de Gestión correspondiente a los Procesos de Soporte:
  - Procedimiento de Compras de la Corte Superior de Justicia del Callao
  - Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores de la Corte Superior de Justicia del Callao
  - Procedimiento de Selección y Contratación de Personal de la Corte Superior de Justicia del Callao
  - Procedimiento de Inducción y Capacitación de Personal de la Corte Superior de Justicia del Callao.
  - Procedimiento de Atención de Requerimientos Informáticos de la Corte Superior de Justicia del Callao
  - Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Informáticos de la Corte Superior de Justicia del Callao.
  - Procedimiento de Respaldo de Información de la Corte Superior de Justicia del Callao

***Representante de la Dirección***

- Asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad




- Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Convoca a las reuniones para la Revisión del Sistema de Gestión por la Alta Dirección.
- Designa a las personas responsables del seguimiento de las acciones correctivas y preventivas propuestas como resultado de las no conformidades detectadas en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao así como de su eficacia.
- Designa a las personas responsables de la investigación de las quejas presentadas por los clientes.
- Analiza y recomienda la aprobación de las propuestas de mejora presentadas por el personal de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Propone el Programa de Auditorías Internas, para su aprobación Dispone las acciones que se estimen necesarias para la difusión, conocimiento y entendimiento de la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad y de los demás documentos del Sistema de Gestión.
- Recomendando a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Callao, los trámites necesarios en caso de requerirse de recursos para el mantenimiento del Sistema.
- Aprueba las propuestas de modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, luego de su revisión, que le correspondan.
- Apoya a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Callao, como al Responsable de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao y el encargado de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres, en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad
- Aprueba el Programa de Auditorías Internas

***Jefe de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia del Callao.***

- Brinda el apoyo necesario a la Presidencia de la Corte Superior, para la obtención y entrega de los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Tramita ante la Gerencia de Administración Distrital los requerimientos de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Informa a la Gerencia de Administración Distrital, el grado de cumplimiento de los proveedores de bienes y servicios con fines de su reevaluación.
- Elabora el Programa Anual de Capacitación para el trámite correspondiente.
- Elabora los Procedimientos de Soporte referidos a Compras, Recursos Humano y Sistemas Informáticos:
  - Procedimiento de Compras de la Corte Superior de Justicia del Callao
  - Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores de la Corte Superior de Justicia del Callao



 <p>Poder Judicial del Perú Justicia Honorífica, País Responsable</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 20 de 39</p>
--	---	--

- Procedimiento de Selección y Contratación de Personal de la Corte Superior de Justicia del Callao
- Procedimiento de Selección y Contratación de Personal de la Corte Superior de Justicia del Callao
- Procedimiento de Inducción y Capacitación de Personal de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Procedimiento de Atención de Requerimientos Informáticos de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Informáticos de la Corte Superior de Justicia del Callao
- Procedimiento de Respaldo de Información de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Planifica y Consolida las evaluaciones de desempeño del personal de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao como insumo para el Programa de Capacitación.
- Revisa y aprueba los Perfiles de los Puestos del personal de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Proponen las necesidades de capacitación para todo el personal de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao y también para la Oficina del Registro y del Control Biométrico de los Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao a la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia del Callao, en coordinación con el Responsable o encargado o jefe de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres.
- Verifica el cumplimiento del Plan de Capacitación del Personal de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres.

***Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia del Callao.***

- Tramita ante la Unidad de Administración y Finanzas los requerimientos de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Informa a la Gerencia de Administración Distrital, el grado de cumplimiento de Atención y Absolución de Consultas de los Usuarios de la OOJGU y de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres, con fines de su reevaluación.
- Elabora el Programa Anual de Capacitación para el trámite correspondiente.
- Procedimiento de Atención y Absolución de Consultas de los Usuarios de la OOJGU de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Procedimiento de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao.



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Humana y con Responsabilidad</p>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 21 de 39
--	--	---

***Responsable de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao***

- Mantiene informado al Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte, sobre el grado de cumplimiento de los proveedores, referente a los servicios o productos recibidos.
- Determina la competencia de los puestos claves de su área y evalúa las necesidades de capacitación del personal que los ocupan y las propone al Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Presenta las necesidades de recursos para el cumplimiento eficaz de los requisitos establecidos en el sistema de gestión.
- Verifica que se levante la información necesaria para la medición de los Objetivos e Indicadores de los correspondientes Planes de Calidad.
- Verifica que se lleve a cabo el registro de las quejas de los clientes referido a la atención que se brinda a los usuarios.
- Recopila la información pertinente de las encuestas aplicadas a los clientes de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao y la presenta al Representante de la Dirección para su consolidación y presentación a la Alta Dirección.
- Realiza reuniones en forma periódica con el personal a su cargo para asegurar que conocen la importancia de sus actividades y su contribución en el logro de los Objetivos de la Calidad.
- Investigan las causas de las no conformidades originadas en su área, tanto reales como potenciales y, propone las acciones correctivas o preventivas.
- Mantiene los registros de su área en forma ordenada, de acuerdo a lo establecido en la Lista Maestra de Registros.

***Responsable de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao***

- Mantiene informado al Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte, sobre el grado de cumplimiento de los proveedores, referente a los servicios o productos recibidos.
- Determina la competencia de los puestos claves de su área y evalúa las necesidades de capacitación del personal que los ocupan y las propone al Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- Presenta las necesidades de recursos para el cumplimiento eficaz de los requisitos establecidos en el sistema de gestión.
- Verifica que se levante la información necesaria para la medición de los Objetivos e Indicadores de los correspondientes Planes de Calidad.
- Verifica que se lleve a cabo el registro de las quejas de los clientes referido a la atención que se brinda a los usuarios.
- Recopila la información pertinente de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao y la presenta al Representante de la Dirección para su consolidación y presentación a la Alta Dirección.

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección



- Realiza reuniones en forma periódica con el personal a su cargo para asegurar que conocen la importancia de sus actividades y su contribución en el logro de los Objetivos de la Calidad.
- Investiga las causas de las no conformidades originadas en sus área, tanto reales como potenciales y propone las acciones correctivas o preventivas.
- Mantiene los registros de su área en forma ordenada, de acuerdo a lo establecido en la Lista Maestra de Registros.

#### **5.5.2.Representante de la Dirección**

El Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao, como Jefe de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, designa al Representante de la Dirección, cuyas responsabilidades y autoridad están descritas en el acápite 5.5.1 del presente Manual.

#### **5.5.3.Comunicación interna**

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao promueve y mantiene comunicación permanente con su personal por medio de charlas, reuniones informativas en cada área, memorandums, publicación de notas informativas, entre otros, con el fin de dar a conocer la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, requisitos del servicio y comprometer directamente a las personas en el logro de los Objetivos de la Calidad y en el conocimiento de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, modificaciones a la documentación del Sistema, entre otros.

Mediante estos mecanismos, que no descartan el empleo de otros, la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao se asegura una comunicación eficaz, tanto informativa de los avances del Sistema de Gestión, como de la recepción de propuestas y recomendaciones de su personal.

### **5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

#### **5.6.1.Generalidades**

La Dirección de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao revisa el Sistema de Gestión de la Calidad semestralmente como mínimo, con el apoyo de la Secretaría de Presidencia, el Responsable de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y el Responsable de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, de los dueños de procesos y del Representante de la Dirección, pudiéndose convocar a otros trabajadores que considere necesarios.



Esta revisión se realiza para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad siga siendo eficaz, adecuado y conveniente.

Adicionalmente, sirve para evaluar oportunidades de mejora así como para identificar la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, pudiendo ser modificados incluso la Política y los Objetivos de la Calidad.

### 5.6.2. Información de entrada para la revisión

La Representante de la Dirección, prepara la documentación para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección, incluyendo:

- a) Resultados de auditorías: El Representante de la Dirección presenta un informe sobre las auditorías internas realizadas y su grado de cumplimiento, de forma tal que se identifique:
  - Cumplimiento de la programación de las auditorías internas
  - Presentación de informes de auditoría interna
  - Cantidad de no conformidades levantadas, por proceso y por requisito de la norma.
- b) Análisis de la satisfacción o insatisfacción del cliente como resultado de la entrega del servicio de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao; las quejas presentadas y, las acciones tomadas; resultado de las encuestas a los clientes.
- c) Análisis del desempeño de los procesos basado en el monitoreo de los mismos y a la entrega del servicio, a través de sus indicadores.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas: La Representante de la Dirección presenta la relación de las no conformidades levantadas desde la última Revisión por la Dirección, indicando:
  - Si fueron detectadas como consecuencia de: auditorías internas, actividades diarias, quejas de clientes, u otros.
  - Grado de cumplimiento de la implementación de las acciones correctivas o acciones preventivas propuestas.
  - Eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas.
- e) Listado de las acciones tomadas como consecuencia de los acuerdos de las revisiones por la dirección anteriores, indicando el grado de cumplimiento de las mismas.
- f) Listado de cambios que podrían afectar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad establecido.
- g) Listado de las oportunidades de mejora que hayan sido analizadas previamente por la Secretaría de Presidencia de Corte.

### 5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones para:

- a) Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- b) Mejora del producto en el relación del usuario de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres
- c) Identificar las necesidades de recursos

Como resultado de la Revisión por la Dirección se verifica la validez y pertinencia de la Política de la Calidad, así como de los Objetivos de la Calidad; proponiendo las modificaciones que se estimen necesarias, las cuales son aprobadas por el Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Los registros resultantes de la Revisión por la Dirección son conservados por el Representante de la Dirección.

El Representante de la Dirección es el responsable del seguimiento de los acuerdos tomados y de las acciones que se desprendan de las mismas.

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1. PROVISION DE RECURSOS

El Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao, como la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, con el apoyo de la Unidad de Administración y Finanzas, la Unidad de Servicios Judiciales y del Representante de la Dirección, determinan y proporcionan los recursos necesarios para la realización de las actividades que desarrolla, así como para la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, de forma tal que permita mejorar de manera continua su eficacia, con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes.

Los recursos requeridos están referidos a los Recursos Humanos, a la Infraestructura de la Organización y del Ambiente de Trabajo necesarios.



## 6.2. RECURSOS HUMANOS

### 6.2.1. Generalidades

De acuerdo con los servicios que brinda, la Oficina de Recursos Humanos de la Corte Superior de Justicia del Callao presta atención a la competencia de las personas que ocupan los diferentes cargos dentro de la Organización que puedan afectar el cumplimiento de los requisitos del servicio que entrega.

De esta manera, pone énfasis en la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal, lo que apoya en la eficaz realización de las tareas asignadas a los cargos que ocupan asegurando su competencia.

### 6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación

Los diferentes órganos de la Corte Superior de Justicia del Callao, determinan las competencias necesarias del personal que desempeña tareas en los puestos claves de la Organización, las mismas que se consideran en los correspondientes Perfiles de los Puestos.

Mediante el *Procedimiento P-RRH-02 "Inducción y Capacitación del Personal"*, se define la manera de determinar las competencias de los diferentes puestos, así como la determinación de las necesidades de capacitación que aseguren dicha competencia. De esta manera mejora el desarrollo de sus actividades, asegurando una mayor satisfacción del cliente.

El Responsable de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (ROOJGU) y el Encargado de la Oficina de Registro y Control Biométrico (EORCB), verifican la eficacia de la capacitación recibida por su personal y la manera en que ha contribuido a la mejora de su competencia, y por consiguiente al logro de los objetivos propuestos.

La Oficina de Recursos Humanos de la Corte Superior de Justicia del Callao, realiza charlas periódicas, con la finalidad de asegurarse que todo el personal es consciente de la importancia de las actividades que desarrollan para el logro de la mejora continua del sistema de gestión, y de la forma en que contribuyen en el alcance de los Objetivos de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente.

De igual manera, se dispone la realización de una Inducción del personal nuevo, como lo establecen los *Procedimientos P-RRH-01 y P-RRH-02*, al momento de su incorporación, haciendo énfasis en lo correspondiente a sus obligaciones en el puesto de trabajo, así como en el conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, su Política y los Objetivos que se desean alcanzar, además de la familiarización con la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao y los temas de carácter administrativo.

 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Eficiente, País Responsable</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 26 de 39</p>
---	---	--

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU) y la Oficina de Registro y Control Biométrico (ORCB), a través del área de Logística de la Unidad de Administración y Finanzas, debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de sus servicios, los que se encuentran descritos en el presente Manual de la Calidad.

La infraestructura requerida por la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU) y la Oficina de Registro y Control Biométrico (ORCB), debe considerar los espacios de atención a los usuarios, las oficinas y ambientes donde realizan las actividades, así como espacios de almacenamiento de los documentos; los equipos y dispositivos de apoyo, tanto informáticos, como otros que puedan requerir, dando el soporte necesario para la continuidad del servicio brindado.

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU) y la Oficina de Registro y Control Biométrico (ORCB), realizan el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos utilizados para su proceso de atención, incluyendo el mantenimiento de los equipos de cómputo y la atención de requerimientos informáticos. Estas actividades, están descritas en los *Procedimientos P-SIS-02 "Mantenimiento de Equipos Informáticos"; P-SIS-01 "Atención de Requerimientos Informáticos" y, P-SIS-03 "Respaldo de Información"*.

Las actividades de mantenimiento de la infraestructura son realizadas a través del área de Logística de la Unidad de Administración y Finanzas, como proveedor.

### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU) y la Oficina de Registro y Control Biométrico (ORCB), proporcionan el ambiente de Trabajo necesario para influir positivamente en la motivación y desempeño de las actividades de su personal, con la finalidad de asegurar de una manera permanente la conformidad con los requisitos del servicio de recepción y atención de consultas en las distintas materias por los usuarios lo que incluye equipos y facilidades para brindar la atención esperada, así como una cultura organizacional de respeto a los valores y derechos de los usuarios, inculcando la mística del trabajo eficaz, por la connotación que sus actividades tienen a nivel de la administración de justicia.



## 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU) y la Oficina de Registro y Control Biométrico (ORCB), han definido, planificado y desarrollado los Procesos necesarios para la realización de los servicios que ofrece al cliente.

Los Procesos operativos, de la forma en que han sido definidos en el acápite 4.1 del presente Manual de Gestión, son coherentes con los correspondientes Procesos de Dirección y de Apoyo. Los Procesos se encuentran descritos, de manera general, en el Mapa de Procesos elaborado, e indicados en el anexo 2. El seguimiento de los Procesos y Servicios, es realizado a través del correspondiente *Plan de Calidad, PC-02*, el mismo que contempla los criterios de aceptación de los indicadores definidos, así como la responsabilidad de su ejecución.

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU) y la Oficina de Registro y Control Biométrico (ORCB), de igual manera, realizan la verificación de sus actividades de forma tal de asegurar una calidad de sus servicios, de acuerdo a los Procedimientos e Instructivos vigentes.

Para asegurar un adecuado control de las actividades de cada uno de los Procesos Operativos definidos, la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, han desarrollado los Procedimientos que se indican a continuación:

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
P-SGC-01	Procedimiento de Control de Documentos de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-SGC-02	Procedimiento de Control de Registros de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-SGC-03	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-SGC-04	Procedimiento de Auditorías Internas de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-SGC-05	Procedimiento de Atención de Quejas de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-SGC-06	Procedimiento de Control del Producto No Conforme de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-SGC-07	Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-RRH-01	Procedimiento de Selección y Contratación de Personal de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-RRH-02	Procedimiento de Inducción y Capacitación del Personal de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-COM-01	Procedimiento de Compras de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-COM-02	Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-ATU-01	Procedimiento de Atención y Absolución de Consultas de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-RCB-01	Procedimiento de Registro y control biométrico de procesados y Sentenciados libres de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-SIS-01	Procedimiento de Atención de Requerimientos Informáticos de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-SIS-02	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Informáticos de la Corte Superior de Justicia del Callao
P-SIS-03	Procedimiento de Respaldo de Información



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Democrática, País Responsable</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 29 de 39</p>
---	---	--

## 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

### 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU) y la Oficina de Registro y Control Biométrico (ORCB), determinan los requisitos del servicio que ofrece, a través de las directivas recibidas del Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao y a lo establecido en los documentos legales y reglamentarios que rigen esta actividad.

Del mismo modo, ambas oficinas toman en consideración las opiniones vertidas, a través de las encuestas aplicadas, por los usuarios de esta actividad, que son todas aquellas personas que presentan una consulta a través de las diferentes medios de atención de la OOJGU y la ORCB de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Estos requisitos, se encuentran establecidos en el **Procedimiento P-ATU-01 “Procedimiento de atención y absolución de consultas de los usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao”** y **Procedimiento P-RCB-01 “Procedimiento de registro y control biométrico de procesados y sentenciados libre de la Corte Superior de Justicia del Callao”**, así como en la información colgada en la página WEB de Poder Judicial, y a través de las encuestas aplicadas.

Asimismo, se proporciona información a los usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU) y la Oficina de Registro y Control Biométrico (ORCB), a través de material informativo escrito, el cual se encuentra a su disposición de los usuarios en los ambientes donde se brinda la atención.

El personal de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU), en base a lo expresado en su Política de la Calidad, brinda el servicio requerido a los clientes, referido a la recepción, análisis de consultas en materias jurídico legal y orientación oportuna referida a la información solicitada por los usuarios, que les permita comprender el estado de un proceso judicial ya iniciado, o continuar con el proceso judicial, o iniciar un proceso judicial y/o conciliar algún problema de carácter legal, así como la asesoría necesaria para que esta información pueda ser obtenida, por medios diferentes. Asimismo, el personal de la Oficina de Registro y Control Biométrico (OOJGU) en base a lo expresado en su Política de la Calidad, brinda el servicio requerido a los usuarios, referido a su registro periódico en la base de datos del Sistema Integrado Judicial a través del control biométrico que acredita fehacientemente su comparecencia y el cumplimiento de su regla de conducta impuesta, conforme a lo dispuesto por el órgano jurisdiccional, manteniendo de esta manera actualizado su registro.



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Eficiente. Más Responsable.</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 30 de 39</p>
---	---	--

### 7.2.2.Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Los servicios que ofrece la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao a sus clientes, están definidos como: ***“Recepción y Atención oportuna y profesional de las consultas de carácter jurídico legal presentadas por los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Callao, por los diversos medios de atención de la Oficina de Orientación Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia” y “El registro personalizado y control biométrico de usuarios a quienes se les ha impuesto dentro de un proceso como regla de conducta su comparecencia periódica en la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao”***, recibe una verificación referida a su capacidad para cumplirlos, asegurándose de que queden expresamente definidos.

La revisión, queda evidenciada por la aprobación y difusión de la información contenida en la página Web del Poder Judicial, así como en los banners existentes en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, y afiches que han seguido el proceso de verificación previo, referido a capacidad instalada, horarios de atención, y la metodología a seguir.

En caso sea necesario modificar las condiciones ofertadas, se deja evidencia de las mismas y de las acciones originadas.

### 7.2.3.Comunicación con el cliente

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, mantiene comunicación con sus usuarios, a través de la información existente en la Página Web y la proporcionada por el personal encargado de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y del Registro y Control Biométrico de la Corte Superior de Justicia del Callao.

El personal de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia del Callao brinda la atención necesaria a los clientes ante las consultas que puedan presentarse en materia jurídico legal. A su vez esta oficina con la de Registro y Control Biométrico se relacionan con sus usuarios a través del servicio brindado, incluyendo las quejas que se pudieran presentar, las mismas que son atendidas de acuerdo con lo establecido en el ***Procedimiento P-SGC-05 “Atención de Quejas del Servicio”***.



### 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, realizan sus actividades de la manera dispuesta en las reglamentaciones existentes y en las directivas específicas emitidas por los órganos competentes, por lo que el Requisito de Diseño y Desarrollo, ha sido considerado como una exclusión en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### 7.4. COMPRAS

#### 7.4.1. Proceso de Compras

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, aseguran que los productos adquiridos cumplen con los requisitos especificados, cuando estos afectan al cumplimiento de los requisitos de los servicios que ofrece a sus clientes, los mismos que están referidos principalmente a los servicios relacionados a la ***recepción y atención oportuna y profesional de las consultas de carácter jurídico legal presentadas por los usuarios y al registro periódico en el control biométrico de los procesados y sentenciado libres.***

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao ponen especial atención al cumplimiento de los requisitos establecidos para cada producto o servicio adquirido, los mismos que verifica mediante inspecciones de recepción e informes de cumplimiento, según corresponda.

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, realizan estas actividades, de acuerdo con lo establecido en el ***Procedimiento P-COM-01 "Compras"***.

De igual manera y, con la finalidad de asegurarse que los productos o servicios recibidos son los requeridos por la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, se han elaborado el ***Procedimiento P-COM-02 Evaluación, Selección y Reevaluación de Proveedores***, en donde quedan establecidos los criterios para su evaluación, selección, y reevaluación, manteniéndose los registros correspondientes.

Considerando que la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao son Unidades Funcionales dentro de la Corte Superior, realiza cualquier actividad de compra, a través de logística dentro del área de Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior y en base a los Proveedores definidos por el



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Junta Honorífica del Representante</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b></p>	<p>Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 32 de 39</p>
---	---	--

Área de Logística de la Corte Superior de Justicia del Callao, quien define finalmente la lista de Proveedores Calificados.

#### 7.4.2. Información de las compras

Los requerimientos de los productos o insumos a ser adquiridos considerados críticos, y que por lo tanto puedan afectar el cumplimiento de los requisitos de sus productos o servicios, son considerados por los solicitantes de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Compras P-COM-01**, de manera tal que exista una correcta descripción de los mismos con la finalidad de evitar errores en las solicitudes a los proveedores, las mismas que son visadas por el Responsable de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y por el Responsable de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao según corresponda.

#### 7.4.3. Verificación de los productos comprados

Los productos entregados por Logística son inspeccionados por los Responsables de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, con la finalidad de verificar el cumplimiento con las especificaciones establecidas.

### 7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, planifican y desarrollan sus servicios bajo condiciones controladas, disponiéndose para ello de la información necesaria que describe las características de los servicios que oferta, la misma que es consecuente con lo establecido en el **Procedimiento P-ATU-01 y Procedimiento P-RCB-01**.

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, realizan el seguimiento y medición de sus Procesos, a través de los indicadores establecidos en el correspondiente Plan de Calidad.

Teniendo en consideración que la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, luego de la entrega de los servicios que entregan a los clientes, no realizan ningún tipo de seguimiento, ha considerado al requisito 7.5.1.f, como una exclusión al sistema de gestión de la calidad.



#### **7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la prestación del servicio**

El servicio ofertado por la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, es debidamente controlado durante todo el proceso de entrega al cliente, siendo posible conocer su desempeño, por lo que este Requisito de la Norma, ha sido considerado como una exclusión.

#### **7.5.3. Identificación y Trazabilidad**

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, por la propia naturaleza del servicio que brinda a los usuarios, mantiene una adecuada trazabilidad de las actividades que realiza, identificando a las personas que requieren el servicio, asimismo brinda asesoría según corresponda, lo que hace posible realizar un servicio óptimo, desde que éste es solicitado hasta que es entregado.

#### **7.5.4. Propiedad del cliente**

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, identifican, verifican, protegen y resguardan los bienes que son de propiedad del cliente y que son proporcionados por éste para ser incluidos en el servicio que entrega, con la finalidad de evitar su pérdida o deterioro. En caso que esto suceda o que se consideren inadecuados para su uso, será comunicado al cliente dejando constancia de esta situación.

Dentro de la "Propiedad del Cliente", se considera a la información que el cliente proporciona para definir el inicio de las orientaciones profesionales necesarias y que permita al cliente, continuar con sus procesos judiciales, o iniciar un proceso judicial u optar por la conciliación, en caso sea lo recomendable por el abogado orientador.

En el caso de las consultas registradas vía la web del Poder Judicial, la orientación brindada no es de carácter confidencial dado que la configuración del sistema no lo permite, y considerando que en este medio de atención, en particular, no es de carácter obligatorio que el cliente se identifique, con los datos personales correspondientes.

#### **7.5.5. Preservación del producto**

Los servicios que ofrece la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, identifican los elementos que requieren para su ejecución, referidos principalmente a los registros de consultas en la web y la base de datos, en donde se registra toda la información relacionada, para su identificación, así como la



 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia. Honorable. Más Rapidez.</p>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	Código: M-01 Versión: 01 Pág.: 34 de 39
--	--	---

información mantenida en medios electrónicos, la misma que es protegida de acuerdo los lineamientos de la Gerencia de Informática de la Gerencia General del Poder Judicial, la misma que es adecuadamente manipulada, almacenada y protegida.

## 7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao son áreas que brindan servicios de atención a las consultas de los usuarios referente a las distintas materias de carácter jurídico-legal, así como del registro de control biométrico de los procesados y sentenciados libres, considerando a este requisito de la Norma, como una Exclusión en su Sistema de Gestión.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1. GENERALIDADES

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, planifican e implementan los Procesos de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora con la finalidad de poder demostrar la conformidad de los servicios que brinda, asegurándose de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, buscando de manera permanente la mejora de su eficacia.

Las actividades indicadas, se pueden evidenciar a través de los Planes de Calidad, los mismos que contemplan los correspondientes criterios de aceptación permitiendo, mediante su análisis, verificar tendencias para la toma de decisiones y acciones para la mejora continua y, el logro de la satisfacción del cliente, al permitírsele disponer de los medios requeridos, en los plazos establecidos y con una respuesta rápida a sus necesidades.

### 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1. Satisfacción del cliente

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, determina el grado de satisfacción de sus clientes, con relación a los servicios que ofrece, lo que se evidencia con la aplicación de la encuesta "Satisfacción del Cliente".

Esta información es analizada para determinar tendencias como lo establece el *Procedimiento P-SGC-07 "Medición, Análisis y Mejora"*, y tomar las decisiones y acciones necesarias para la mejora continua.

### 8.2.2. Auditoría Interna

Mediante el *Procedimiento P-SGC-04 "Auditorías Internas"*, la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, han dispuesto y definido los mecanismos necesarios para la realización de las auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos establecidos en la Norma y con los requisitos del sistema y, si se han implementado y se mantienen de manera eficaz.

Las auditorías que se programan, contemplan todos los Procesos y áreas por lo menos dos veces al año, debiendo verificarse en el periodo indicado todas las cláusulas de la Norma que le son aplicables a su Sistema, dejándose evidencia de estas actividades.

Las auditorías, se realizan con auditores calificados como tales, del personal de la Organización, los mismos que han recibido la capacitación necesaria para desempeñarse como auditores internos, asegurando la objetividad e imparcialidad necesarias en este proceso.

*El Procedimiento P-SGC-04 "Auditorías Internas"*, define los criterios de auditoría, así como el alcance de las mismas, su frecuencia y metodología.

### 8.2.3. Seguimiento y medición de los Procesos

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao han definido los métodos apropiados para el seguimiento y medición de los Procesos, a través de los Planes de Calidad, los mismos que establecen las actividades que se desean monitorear, los aspectos a ser evaluados, así como los indicadores y los criterios de aceptación de los datos obtenidos, la frecuencia del monitoreo y las responsabilidades, de forma tal que nos permita tomar las decisiones y acciones necesarias en caso no se obtengan los valores esperados, con la finalidad de asegurar la conformidad del servicio.

### 8.2.4. Seguimiento y medición del Servicio

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, realizan el seguimiento y medición de sus servicio mediante los correspondientes Planes de la Calidad, en donde se identifican los Procesos y sus criterios de aceptación y, un seguimiento permanente de la prestación del servicio, en todas sus etapas.



### 8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Los servicios proporcionados por la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, son debidamente controlados a través de los procesos definidos en su Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de evitar que un servicio no conforme, llegue a sus clientes.

El tratamiento a los productos no conformes se encuentra definido en el *Procedimiento P-SGC-06 "Control del Producto no Conforme"*.

### 8.4. ANALISIS DE DATOS

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao han determinado los datos apropiados que deben ser medidos para poder demostrar la idoneidad y la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de poder evaluar las acciones necesarias para lograr la mejora continua del Sistema.

Los datos, así como los mecanismos de recopilación y análisis se encuentran descritos en el *Procedimiento P-SGC-07 "Medición, Análisis y Mejora"* y, en los correspondientes Planes de Calidad. Con los datos así obtenidos, se dispone de la información necesaria para poder determinar el grado de satisfacción de los clientes, a través de encuestas y de conocer si los servicios que le son proporcionados, cumplen con los requisitos establecidos.

También nos permite conocer las tendencias de los procesos pudiendo establecerse las oportunidades de mejora para la toma de acciones, tanto correctivas como preventivas. Igualmente se puede conocer el desempeño de los proveedores que nos permite decidir sobre la toma de acciones que se consideren oportunas.

### 8.5. MEJORA

#### 8.5.1. Mejora Continua

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao, mejoran continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de la Política de la Calidad definida, así como con el cumplimiento de los Objetivos de la Calidad derivados de esta Política.

De igual manera, contribuye a la mejora de la eficacia, los resultados de las auditorías, el análisis de datos como se describe en la cláusula anterior, y con el tratamiento adecuado de las acciones correctivas y preventivas tomadas con la finalidad de evitar la repetición

de las no conformidades reales o la presentación de no conformidades potenciales y, con la revisión por la dirección.

#### 8.5.2. Acciones correctivas y Preventivas

Mediante el *Procedimiento P-SGC-03 "Acciones Correctivas y Preventivas"*, la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao han definido la toma de acciones correctivas y/o preventivas necesarias para eliminar las causas de una no conformidad real o potencial respectivamente.

En este Procedimiento, se establecen los requisitos necesarios para documentar las no conformidades reales o potenciales, las acciones inmediatas que se deben tomar, la determinación de las causas que las originaron, evaluando la necesidad de tomar acciones correctivas o preventivas de acuerdo a la magnitud de la no conformidad con la finalidad de que estas no se vuelvan a presentar o, prevenir su ocurrencia.

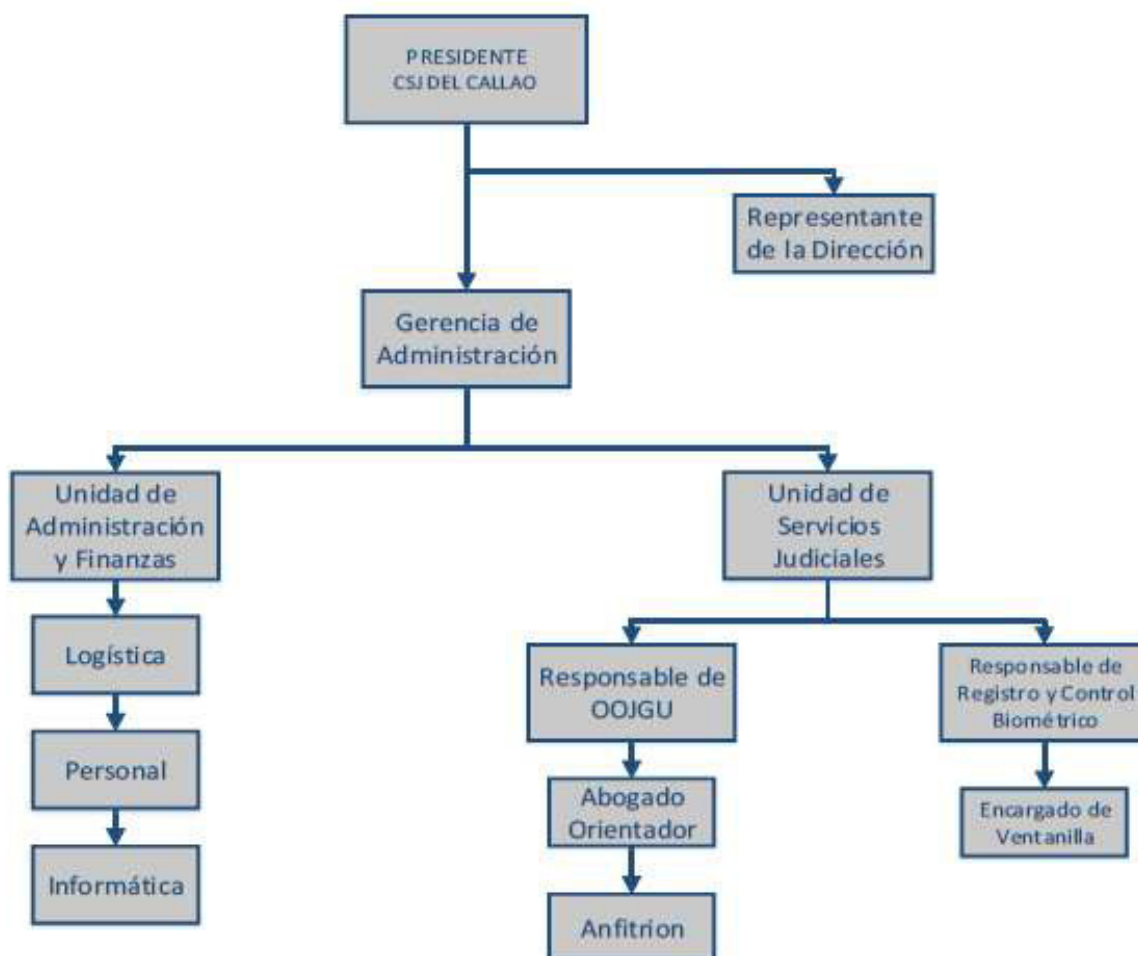
Adicionalmente, se establece la forma en que se realiza el seguimiento de la implementación de las correspondientes acciones tomadas, verificando posteriormente la eficacia de las mismas, dejándose los registros correspondientes.

Igualmente, la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao da un tratamiento adecuado a las quejas de los clientes de acuerdo con lo establecido en el *Procedimiento P-SGC-05 "Atención de Quejas del Servicio"*.



**ANEXO N° 01**

**Organigrama de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres de la Corte Superior de Justicia del Callao**



**ANEXO Nº 02**  
**Mapa de Procesos**

**MAPA DE PROCESO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – OFICINA DE ORIENTACION  
 JURÍDICA GRATUITA AL USUARIO y OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL BIOMETRICO DE LA  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO**



Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

1. La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen institucional de la Corte Superior de Justicia del Callao y fortalecerá los vínculos de confianza de los usuarios con la organización.
2. La perspectiva del servicio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y a la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres analizar periódicamente sus actividades, realizar toma de decisiones asegurando una planeación estratégica y mejora continua.
3. Teniendo los procesos mejor organizados y estandarizados se lograra un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de la ejecución y permitiendo a la institución atender a una mayor demanda de usuarios en ambas oficinas.
4. La eficacia del sistema solo es posible al operar en una gestión por procesos, para ello se identificaron los procesos, donde se encuentran las diferentes actividades desarrolladas en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y a la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres señalando a los clientes y proveedores

internos, trabajando bajo los criterios del círculo de calidad PHVA, que hacen posible la mejora continua del sistema.

5. Los registros conforman una base esencial en las decisiones que se tomen para la mejora continua del sistema. Por lo que, se crearon formatos que se utilizaran en la obtención de información; los formatos están asignados en los puntos críticos del sistema, sobretodo haciendo énfasis en los procesos de creación de valor.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

1. Todos los miembros de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres deben conocer y entender las necesidades de los clientes externos e internos, de forma que sus acciones se orienten hacia la satisfacción con los servicios entregados.
2. Conservar el compromiso de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres con el sistema a través de capacitaciones, charlas, asesorías.
3. Tomar conciencia que implantar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 es el principio de un proceso de mejora continua que involucra el compromiso de todos los miembros de ambas oficinas.

4. Es conveniente tener un ambiente de trabajo amplio y limpio que facilite las labores. El Diseño de Propuesta de la Implantación del SGC no solo debe significar tener una excelente documentación, sino que, también ambas oficinas deben mostrar un aspecto que transmita calidad y limpieza en todas sus instalaciones.
5. La constante comunicación entre la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario, la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres y el usuario es muy importante, para saber sus inquietudes y conocer el grado de satisfacción que tienen del servicio brindado.
6. Es elemental poseer un buen sistema de cómputo e informático, que agilicen las labores cotidianas de ambas oficinas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andersen Ingeniería, 2007. (RASA Indumentaria Protectora certifica ISO 9001:2000), <http://www.anderseningenieria.com.ar/novedades/2/rasa-indumentaria-protectiva-certifica-iso-90012000.php>. (Visitado el 2016-09-21).
- Besterfield, D. H (2009). Control de calidad. Octava edición, Pearson Educación, México.
- Bureau Veritas Services, s/a. (Servicios – Certificación ISO 9001), [http://www.bureauveritas.com.pe/Home2/OurServices/Certification/iso\\_9001.pdf](http://www.bureauveritas.com.pe/Home2/OurServices/Certification/iso_9001.pdf). (Visitado el 2016-08-15).
- Castillejos, R., 2009. (Organización y administración de actividades. Optimizar el tiempo), <http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-administracion-actividades-optimizar-tiempo/administracion-actividades-diagnostico-metodo-organizar-tareas>. (Visitado el 2016-10-12).
- Chia, R. V. (2011). Gestión de personal, Primera edición, Centro de producción editorial e imprenta de la UNMSM, Lima.
- Cuatrecasas, L. (2001) Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación”. 2da. Edición. Barcelona: Gestión 2000.
- Evans, J. R., Lindsay, W. M. (2005). Administración y control de la calidad. Sexta edición, International Thomson Editores S.A., México.
- Juran, J. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid.
- International Organization for Standardization, 2008. (Introduction and support package: Guidance on the documentation requirements of ISO 9001:2008), [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/quality\\_management/iso\\_9001\\_2008/guidance\\_on\\_the\\_documentation\\_requirements\\_of\\_iso\\_9001\\_2008.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/iso_9001_2008/guidance_on_the_documentation_requirements_of_iso_9001_2008.htm). (Visitado el 2016-09-21).

International Organization for Standardization, 2008. (Quality management principles), [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/quality\\_management/qmp.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/qmp.htm). (Visitado el 2016-08-28).

Lloyd's Register Quality Assurance Limited, s/a. (Norma ISO 9001: Contenidos, Definición y Beneficios), <http://www.lrqa.es/normas-y-esquemas/normas/103640-iso-9001.aspx>. (Visitado el 2016-09-15).

Norma ISO 9000:2005, 2005. Sistemas de Gestión de Calidad-Vocabulario y Lineamientos.

Poder Judicial de la República del Perú, s/a. (Portal Institucional del Poder Judicial), [www.pj.gob.pe](http://www.pj.gob.pe). (Visitado el 2016-09-19).

Riveros, P. E. (2007). Sistema de Gestión de Calidad del Servicio. Tercera edición, Ecoe Ediciones, Bogotá.


Ugaz, L. (2012). "Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñas". Tesis para optar la titulación en Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Lima.

Valencia, R. (2012). "Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción" Tesis para optar la titulación en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Lima

## **ANEXOS**



## Anexo 1: Lista Maestra de Documentos

 <b>PODER JUDICIAL DEL PERÚ</b> <i>Justicia. Honradez. Al Servicio</i>	<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	Versión: 01 Pág.: 1 de 4
--	--	-----------------------------

### **LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO**

**(Rev. 01)**

<i>N° copia</i>	<i>Copia asignada a</i>
01	Representante de la Dirección

<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha de aprobación</b>

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

 <b>PODER JUDICIAL DEL PERÚ</b> Justicia Honorable, País Responsable	<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	Versión: 01 Pág.: 2 de 4
--	--	-----------------------------

**Tabla de control de cambios en documentos**

<div> <div>Versión</div> <div>Página</div> </div>	02	03	04	05	06	07	08	09	10	Observaciones
1										
2										
3										
4										

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ Justicia Honorable, País Respetado</p>	<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	Versión: 01 Pág.: 3 de 4
---	--	-----------------------------

Código	Revisión	Nombre del Documento	Fecha de aprobación
<b>POLITICA</b>			
-	1	Política de la Calidad	08/08/16
<b>MANUALES</b>			
M-01	1	Manual de Gestión de la Calidad de la Oficina de Orientación Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>PROCESOS DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>			
P-SGC-01	1	Procedimiento de Control de Documentos de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-SGC-02	1	Procedimiento de Control de Registros de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-SGC-03	1	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-SGC-04	1	Procedimiento de Auditorías Internas de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-SGC-05	1	Procedimiento de Atención de Quejas de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-SGC-06	1	Procedimiento de Control de Servicio No Conforme de la de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-SGC-07	1	Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
<b>PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>			
P-ATU-01	1	Procedimiento Atención y Absolución de Consultas de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario y de la Oficina de Registro y Control Biométrico de la Corte Superior de Justicia del Callao	08/08/16
P-RCB-01	1	Procedimiento de la Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libre de la Corte Superior de Justicia del Callao	08/08/16
<b>PROCESO DE LOGÍSTICA</b>			
P-COM-01	1	Procedimiento de Compras de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-COM-02	1	Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
<b>PROCESO DE RECURSOS HUMANOS</b>			
P-RRH-01	1	Procedimiento de Selección y Contratación de Personal de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-RHH-02	1	Procedimiento de Inducción y Capacitación del Personal	08/08/16

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

 <b>PODER JUDICIAL DEL PERÚ</b> Justicia Humana, País Responsable	<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO</b>	Versión: 01 Pág.: 4 de 4
---	--	-----------------------------

<b>PROCESO DE SISTEMAS</b>			
P-SIS-01	1	Procedimiento de Atención de Requerimientos Informáticos de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-SIS-02	1	Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Informáticos de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
P-SIS-03	1	Procedimiento de Respaldo de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
<b>INSTRUCCIONES</b>			
I-SGC-01-01	1	Instructivo de Elaboración de Documentos	08/08/16
<b>PLANES DE CALIDAD</b>			
PC-01	1	Plan de Calidad para los Objetivos de Gestión de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
PC-02	1	Plan de Calidad para los Procesos y Servicios de la Corte Superior de Justicia del Callao.	08/08/16
<b>DOCUMENTOS EXTERNOS</b>			
<b>NORMAS ISO</b>			
ISO 9000:2005	3ra Edición	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.	2005
ISO 9001:2008	4ta Edición	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.	15 de noviembre del 2008
ISO 19011:2011	2da Edición	Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental	15 de noviembre del 2011
<b>REGLAMENTACIONES</b>			
<b>Leyes y Normatividad para Contratar con el Estado</b>			
-	-	Ley N°27444 Ley de Procedimiento Administrativo General	11-abr-01
-	-	Ley N°26850 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado	jul-97
-	-	Ley N°28267 Ley que modifica la Ley 26850 – Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado	jul-04
-	-	Ley N°30225 Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento.	jul-14
-	-	DS N°084-2004-PCM Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado	dic-04
Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728.		Ley de Productividad y Competitividad Laboral – Decreto Supremo N° 003-97-TR.	2009
Decreto Legislativo N° 1057.		Ley que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.	2012
Resolución Administrativa N° 036-2016-P-CSJLL/PJ	Directiva Nro. 01-2016-P-CSJL/PJ	Administración del Fondo de Caja Chica	18 de enero 2016


Fecha: 08 Agosto 2016

Representante de la Dirección

P-SGC-01-FC4 Rev.01

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

## Anexo 2: Manual de Organización y Funciones

 <b>PODER JUDICIAL</b> DEL PERÚ	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> MOF 001-2015-CSJCL-PJ	<b>VERSIÓN N° 001</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b> 1 / 241
	<b>RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° -2015-P-CSJCL/PJ</b>		
<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b> <b>DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA</b> <b>DEL CALLAO</b></p> <p><b>VERSION ACTUALIZADA</b> <b>SETIEMBRE - 2015</b></p>			



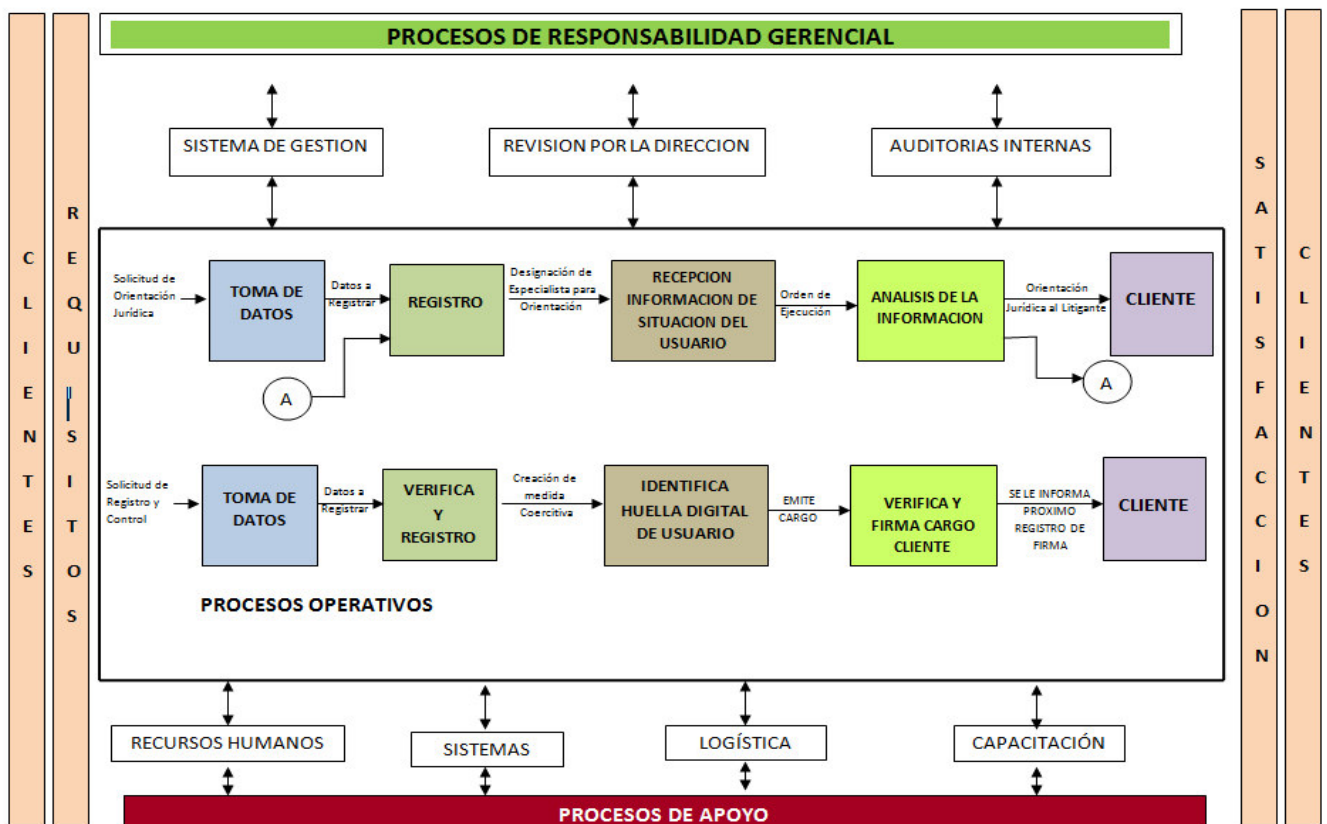
HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES

CONSEJO EJECUTIVO DISTRITAL	CARGO
	ASISTENTE ADMINISTRATIVO I
<p><b>1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Recibir, registrar en el sistema mecanizado, clasificar y archivar los diversos documentos que ingresan y salen, llevando su respectivo control y seguimiento.</li> <li>b. Revisar e informar al señor Presidente y señores Consejeros sobre toda la correspondencia recibida y/o remitida.</li> <li>c. Organizar, operar y mantener debidamente actualizado el archivo; velando por su conservación, seguridad y ubicación.</li> <li>d. Mantener al día la agenda de actividades del señor Presidente y señores Consejeros e informarles con anticipación sobre los compromisos asumidos.</li> <li>e. Recibir y efectuar las llamadas telefónicas del señor Presidente y/o señores Consejeros, tomando nota de los recados y haciéndolos llegar oportunamente.</li> <li>f. Atender a las visitas y personal de la Institución, que solicite entrevistarse con el señor Presidente y/o señores Consejeros.</li> <li>g. Velar por la adecuada conservación y uso racional de los bienes a su cargo.</li> <li>h. Velar por la confidencialidad de la información que maneja el despacho del señor Presidente y señores Consejeros.</li> <li>i. Cumplir las demás funciones afines que le encargue el señor Presidente del Consejo Ejecutivo Distrital.</li> </ul> <p><b>2.- LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Dependencia directa</b> Depende del Presidente del Consejo Ejecutivo Distrital.</li> <li>b. <b>Supervisión directa</b> No ejerce supervisión.</li> </ul>	




### Anexo 3: Mapa de Procesos

#### MAPA DE PROCESO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – OFICINA DE ORIENTACION JURÍDICA GRATUITA AL USUARIO y OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL BIOMETRICO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO



## Anexo 4: Formato de Procedimientos e Instructivos

 <b>PODER JUDICIAL DEL PERÚ</b> Justicia Honorífica, País Responsable	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	Código: Versión: Pág.: de
---	-----------------------------	---------------------------------

**NOMBRE DEL DOCUMENTO**  
(Rev. )

N° copia	Copia asignada a

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

 <b>PODER JUDICIAL DEL PERÚ</b> Justicia Honorable, País Responsable	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	Código: Versión: 1 Pág.: 2 de 3
--	-----------------------------	---------------------------------------

Tabla de control de cambios en documentos

Versión Página	02	03	04	05	06	07	08	09	10	Observaciones
01										
02										
03										
04										
05										
06										
07										
08										
09										
10										
11										
12										
13										

P-SGC-01-F06 REV.01

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección

 <b>PODER JUDICIAL DEL PERÚ</b> Justicia Honorable, País Respetable	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	Código: Versión: 01 Pág.: 3 de 3
---	-----------------------------	--

1.	<b>OBJETIVO</b>
1.1	
2.	<b>ALCANCE</b>
2.1	
3.	<b>RESPONSABLES</b>
3.1	
4.	<b>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b>
4.1	
5.	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>
5.1	
6.	<b>DISPOSICIONES ESPECIFICAS</b>
6.1	
7.	<b>DESARROLLO</b>
7.1	
8.	<b>REGISTROS</b>
8.1	
9.	<b>ANEXOS</b>
9.1	

P-RRH-01-F04 Rev. 01

Prohibida su reproducción sin autorización del Representante de la Dirección
--



## Anexo 5: Control de Producto No Conforme

<b>CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	
<b>FECHA:</b>	
<b>ÁREA EN QUE SE DETECTÓ EL PRODUCTO NO CONFORME:</b>	
<b>PERSONA QUE DETECTÓ EL PRODUCTO NO CONFORME:</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME:</b>          <div style="text-align: right;">Firma Personal Involucrado</div>	
<b>ACCIÓN TOMADA:</b>          <div style="text-align: right;">Firma Jefe de OOGU/ORCB</div>	
<b>Fecha:</b>  <b>¿REQUIERE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/ PREVENTIVA?:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <span>SI <input type="checkbox"/></span> <span>NO <input type="checkbox"/></span> </div>	<b>SAC N°:</b>  <div style="text-align: right;">NO <input type="checkbox"/></div>
<b>VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS: ¿FUERON EFICACES?</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <span>SI <input type="checkbox"/></span> <span>NO <input type="checkbox"/></span> </div>	
<b>Observaciones:</b>          	
<b>Fecha de verificación:</b>	<div style="border-top: 1px solid black; width: 150px; margin: 0 auto;"></div> <b>Firma JOOGU/JORCB</b>

P-SGC-06-F01 rev.01

## Anexo 6: Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA (SAC) N° ____						
<b>Hallazgos identificados durante:</b> Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Actividades diarias <input type="checkbox"/> Revisión del Sistema <input type="checkbox"/> Quejas de los clientes <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>			<b>Fecha:</b> <b>Nombre auditor / persona que detectó hallazgo:</b>			
<b>Proceso / Área:</b>			<b>Documento (s) de referencia:</b>			
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL/ HALLAZGO:</b>  						
<b>Firma del Personal Involucrado:</b>			<b>Firma del auditor / Representante de la Dirección:</b>			
<b>ACCIONES INMEDIATAS (Correcciones tomadas):</b>  						
<b>DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD:</b>  						
<b>PROPUESTA DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA:</b>  						
<b>Fecha de propuesta:</b>			<b>Firma del Personal Involucrado:</b>			
<b>SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA:</b>						
Fecha Implementación	Responsable Seguimiento	Fecha Seguimiento	¿Implementada?		Observaciones	Firma
			SI	NO		
<b>VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <span>SI <input type="checkbox"/></span> <span>No <input type="checkbox"/></span> </div> <b>Responsable de la Verificación:</b> <span style="float: right;"><b>Firma :</b></span> <b>Fecha de cierre de no conformidad:</b> <span style="float: right;"><b>REF. :</b></span>						